

MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

INDICADORES DE DESEMPENHO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS

Ana Alexandra Costa Coelho

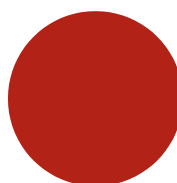
M

2016

UNIDADES ORGÂNICAS ENVOLVIDAS

FACULDADE DE ENGENHARIA

FACULDADE DE LETRAS



Indicadores de Desempenho de Bibliotecas Universitárias de Ciências Sociais e Humanas

Ana Alexandra Costa Coelho

Dissertação realizada no âmbito do Mestrado em Ciência da Informação,
orientada pela Professora Doutora Maria Elisa Ramos
Morais Cerveira e coorientada pela Professora
Doutora Olívia Manuela Marques Pestana

Faculdade de Engenharia e Faculdade de Letras
Universidade do Porto

Professor Doutor António Manuel Lucas Soares
Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto

Professora Doutora Maria Manuel Lopes de Figueiredo Costa Marques Borges
Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra

Professora Doutora Olívia Manuela Marques Pestana
Faculdade de Letras da Universidade do Porto

junho de 2016

*“Por vezes sentimos que aquilo que fazemos não é senão uma gota de água no mar.
Mas o mar seria menor se lhe faltasse uma gota.”*

Madre Teresa de Calcuta

Agradecimentos

Ao Dr. João Leite pela constante disponibilidade e entusiasmo demonstrado durante toda a realização deste projeto.

À Dra. Isabel Pereira Leite, e a toda a equipa da Biblioteca Central da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, pela incansabilidade, pelo conhecimento transmitido e pelo apoio prestado sempre que necessário.

À Professora Doutora Elisa Cerveira pelo entusiasmo e impulsionamento da dissertação. À Professora Doutora Olívia Pestana pelas horas gastas na orientação, pela dedicação, pelos ensinamentos e pelo acompanhamento enquanto sua aluna e pessoa.

À minha família; à de sempre e àqueles que a ela se juntaram durante os últimos cinco anos. Pelo carinho e pela confiança.

Em especial à minha mãe por me ensinar a não desistir, e aos meus irmãos por serem pacientes comigo. Aos três, por todos os bons momentos.

Aos meus amigos - companheiros de jornada - Andreia Teixeira, Andreia Pinto, Isabel Tootill, Rita Fontelo, Vânia Silva, Mariana Tato, João Fernandes e Rafael Fernandes pela atenção e apoio constantes. À Rita Romana, Daniela Armada e Inês Rocha pela mesma preocupação que tiveram e ainda pela participação em momentos cruciais da recolha de dados para esta investigação.

Ao Hugo pela compreensão, por estar sempre presente, pela motivação, por todo o incentivo e por todo o amor.

A todos,
pelo percurso em que caminhei sempre com amparo,
Muito Obrigada!

Resumo

O presente estudo, que tem como principal objetivo: *Estudar criticamente a normalização existente de avaliação de bibliotecas aplicando às bibliotecas universitárias de CSH* foi iniciado com o intuito de descobrir quais os indicadores de desempenho existentes para as bibliotecas, se os indicadores de desempenho identificados como sendo para bibliotecas são os mais adequados para conseguirmos realizar uma correta análise nas bibliotecas universitárias de ciências sociais e humanas, e ainda que outros indicadores deviam ser considerados na avaliação de desempenho das bibliotecas universitárias de ciências sociais e humanas. Para tal, foi feita uma pesquisa e consequente análise da literatura sobre o tema, estudou-se aprofundadamente um conjunto de normas relacionadas com trabalho a desenvolver (ISO 11620: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas; ISO 2789: Estatística internacional para bibliotecas; ISO 16439: Informação e documentação: Métodos e procedimentos para avaliar o impacto das bibliotecas) e foi realizado um estágio curricular na Biblioteca Central da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, no âmbito de usar a organização como caso para estudo. Após recolher, analisar e discutir os dados necessários para a realização desta investigação foi possível, entre outras conclusões retiradas, confirmar uma das hipóteses lançadas num momento embrionário da conceptualização desta dissertação de mestrado: *Os indicadores existentes para o desempenho de bibliotecas não são suficientemente adequados para avaliar bibliotecas universitárias de CSH.*

Palavras-chave

Indicadores de Desempenho, Avaliação de qualidade, Bibliotecas Universitárias, Faculdade de Letras da Universidade do Porto (FLUP).

Abstract

This study, which had as its main objective: *Critically study the existing standardization for libraries evaluation applying to humanities and social sciences academic libraries* was initiated in order to discover which are the performance indicators for libraries, if the performance indicators identified as for libraries are the most appropriated to accomplish a correct analysis in humanities and social sciences academic libraries, and what other indicators should be considered in evaluating the performance of humanities and social sciences academic libraries. For this, was made a research and subsequent analysis of the literature on the subject, was thoroughly studied a set of standards related work to develop (ISO 11620: Information and documentation: Performance indicators for libraries; ISO 2789: International Statistics for libraries; ISO 16439: Information and documentation: methods and procedures for assessing the impact of libraries) and was made a traineeship in the Central Library of the Faculty of Arts of Oporto University, in order to consider the organization as a case study. After collecting, analyzing and discussing the data necessary to carry out this research, it was possible, among other conclusions to, confirm a hypothesis launched at an embryonic time of conceptualisation of this master's thesis: *The indicators for the performance libraries are not sufficiently adequate to assess humanities and social sciences academic libraries.*

Keywords

Performance Indicators, Quality Evaluation, Humanities Social Sciences Academic Libraries, Faculty of Arts of Oporto University.

Lista de Ilustrações

Ilustração 1 - Organograma dos Serviços de Documentação e de Sistemas de Informação da Faculdade de Letras da Universidade do Porto.....	60
Ilustração 2 - Organograma da Biblioteca Central da FLUP.....	63
Ilustração 3 - Gráfico representativo do género dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário.	67
Ilustração 4 - Gráfico representativo da profissão dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário.	67
Ilustração 5 - Gráfico representativo da instituição de ensino dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário.	68
Ilustração 6 - Gráfico representativo da frequência de visita à biblioteca dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário.	69
Ilustração 7 - Gráfico representativo dos motivos que levam os utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário visitar a biblioteca.....	70
Ilustração 8 - Gráfico representativo do conhecimento da sinalética que os utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário têm.	71
Ilustração 9 - Gráfico representativo da frequência com que os utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário não encontram os documentos físicos que procuram.	72
Ilustração 10 - Gráfico representativo dos motivos pelos quais os utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário não encontram os documentos físicos que procuram.	72
Ilustração 11 - Gráfico representativo de acesso dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário aos serviços <i>online</i> da BCFLUP.....	73
Ilustração 12 - Gráfico representativo do serviços <i>online</i> a que os utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário mais acedem.....	73
Ilustração 13 - Gráfico representativo das fontes extra BCFLUP que os utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário recorreriam caso esta estivesse encerrada.....	74
Ilustração 14 - Gráfico representativo da satisfação dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário face ao horário da BCFLUP.....	74
Ilustração 15 - Gráfico representativo da satisfação dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário face ao volume da coleção da biblioteca.	75

Ilustração 16 - Gráfico representativo da satisfação dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário face ao conteúdo da coleção da biblioteca.	75
Ilustração 17 - Gráfico representativo da satisfação dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário face às condições dos espaços da biblioteca.	76
Ilustração 18 - Gráfico representativo da satisfação dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário face ao serviço de referência da biblioteca.	77
Ilustração 19 - Gráfico representativo da satisfação dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário face ao número de colaboradores da biblioteca.	77
Ilustração 20 - Gráfico representativo da utilização do serviço de EIB da FLUP por parte dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário.	78
Ilustração 21 - Gráfico representativo da satisfação dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário face ao Empréstimo Interbibliotecas.	78
Ilustração 22 - Gráfico representativo da satisfação dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário em relação à biblioteca no global.	79
Ilustração 23 - Gráfico representativo da demonstração de vontade que os utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário tinham de voltar a visitar a BCFLUP, à data da realização do inquérito por questionário aos utilizadores.	79
Ilustração 24 - Gráfico representativo do género dos colaboradores da BCFLUP.	80
Ilustração 25 - Gráfico representativo das Categorias Profissionais dos colaboradores da BCFLUP.	80
Ilustração 26 - Gráfico representativo do grau de ensino dos colaboradores da BCFLUP.	81
Ilustração 27 - Gráfico representativo da autoavaliação dos colaboradores da BCFLUP em relação ao seu próprio desempenho na prossecução dos objetivos das áreas funcionais das quais fazem parte.	85
Ilustração 28 - Gráfico representativo da opinião dos colaboradores da BCFLUP em relação ao volume da coleção disponibilizada pela biblioteca aos seus utilizadores.	85

Ilustração 29 - Gráfico representativo da opinião dos colaboradores da BCFLUP em relação ao conteúdo da coleção disponibilizada pela biblioteca aos seus utilizadores.....	85
Ilustração 30 - Gráfico representativo da opinião dos colaboradores da BCFLUP em relação aos espaços que a biblioteca disponibiliza para os seus utilizadores....	86
Ilustração 31 - Gráfico representativo de resposta à pergunta “Quando é solicitado enquanto colaborador da biblioteca por um utilizador/ visitante faz disso prioridade?” (9) colocada aos colaboradores da BCFLUP.....	88
Ilustração 32 - Gráfico representativo da opinião dos colaboradores da BCFLUP em relação à adequação do número de colaboradores face ao fluxo de trabalho da biblioteca.....	90
Ilustração 33 - Gráfico representativo dos motivos pelos quais os utilizadores não encontram os documentos físicos que procuram, segundo os colaboradores da BCFLUP.	89
Ilustração 34 - Gráfico representativo da opinião dos colaboradores da BCFLUP em relação disposição das coleções da biblioteca.....	86
Ilustração 35 - Gráfico representativo da opinião dos colaboradores da BCFLUP em relação à celeridade do processo EIB da FLUP.	87
Ilustração 36 - Gráfico representativo da perceção que os colaboradores da BCFLUP têm em relação aos serviços <i>online</i> da biblioteca como uma ameaça ao seu posto de trabalho.....	87
Ilustração 37 - Gráfico representativo da capacidade de satisfação das necessidades informacionais dos colaboradores da BCFLUP por parte do serviço de biblioteca da FLUP.....	89
Ilustração 38 - Gráfico representativo da satisfação dos colaboradores da BCFLUP em relação ao ambiente de trabalho da biblioteca da FLUP.....	90

Lista de tabelas

Tabela 1 - Descrição prática do método quadripolar	24
Tabela 2 - 1º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	91
Tabela 3 - 2º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	91
Tabela 4 - 3º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	92
Tabela 5 - 4º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	92
Tabela 6 - 5º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	93
Tabela 7 - 6º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	93
Tabela 8 - 7º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	94
Tabela 9 - 8º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	94
Tabela 10 - 9º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	95
Tabela 11 - 10º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	95
Tabela 12 - 11º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	96
Tabela 13 - 12º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	96
Tabela 14 - 13º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	97
Tabela 15 - 14º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	97
Tabela 16 - 15º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	97

Tabela 17 - 16º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	98
Tabela 18 - 17º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	98
Tabela 19 - 18º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	99
Tabela 20 - 19º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	99
Tabela 21 - 20º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	100
Tabela 22 - 21º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	100
Tabela 23 - 22º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	101
Tabela 24 - 23º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	101
Tabela 25 - 24º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	102
Tabela 26 - 25º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	102
Tabela 27 - 26º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	102
Tabela 28 - 27º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	103
Tabela 29 - 28º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	103
Tabela 30 - 29º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	104
Tabela 31 - 30º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	104
Tabela 32 - 31º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	105

Tabela 33 - 32º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	106
Tabela 34 - 33º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	106
Tabela 35 - 34º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	107
Tabela 36 - 35º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	107
Tabela 37 - 36º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	107
Tabela 38 - 37º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	108
Tabela 39 - 38º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	108
Tabela 40 - 39º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	109
Tabela 41 - 40º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	109
Tabela 42 - 41º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	110
Tabela 43 - 42º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	110
Tabela 44 - 43º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	111
Tabela 45 - 44º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	111
Tabela 46 - 45º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	112
Tabela 47 - 46º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	112
Tabela 48 - 47º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	112

Tabela 49 - 48º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	113
Tabela 50 - 49º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	113
Tabela 51 - 50º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	114
Tabela 52 - 51º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	114
Tabela 53 - 52º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014:	
Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.....	115

Lista de abreviaturas

AF – Área Funcional

BC – Biblioteca Central

BCFLUP – Biblioteca Central da Faculdade de Letras da Universidade do Porto

BU – Bibliotecas Universitárias

CSH – Ciências Sociais e Humanas

DSDSI – Direção de Serviços de Documentação e de Sistemas de Informação

EIB – Empréstimo Interbibliotecas

FLUP – Faculdade de Letras da Universidade do Porto

ID – Indicadores de Desempenho

IPQ – Instituto Português da Qualidade

ISO – International Standards Organization

SAE – Serviço de Aquisição e Expediente

SDSI – Serviços de Documentação e de Sistemas de Informação

SEF – Serviço de Extensão e Formação

SP – Serviço de Publicações

SRLE – Serviço de Referência, Leitura e Empréstimo

STTCC – Serviço de Tratamento Técnico e de Controlo de Coleções

UP – Universidade do Porto

Sumário

1.	Introdução.....	17
1.1.	Enquadramento e motivação para a investigação.....	17
1.1.1.	Questões de partida.....	19
1.1.2.	Objetivos do trabalho.....	19
1.2.	Estratégia de investigação	20
1.2.1.	Abordagem e metodologia	20
1.3.	Estrutura da dissertação	25
2.	Revisão da literatura.....	26
2.1.	Avaliar o desempenho de um serviço de biblioteca	26
2.1.1.	Razões para avaliar	27
2.1.2.	Qualidade em avaliações de desempenho	28
2.1.3.	Como avaliar?.....	30
3.	As bibliotecas universitárias e o seu desempenho.....	41
3.1.	Bibliotecas universitárias: características, funcionamento e acreditação .41	
3.1.1.	Diferenças entre os diferentes tipos de bibliotecas universitárias	42
3.1.2.	Avaliação de desempenho em bibliotecas universitárias de Ciências Sociais e Humanas.....	43
4.	Estudo de caso: práticas de avaliação e metodologias empregues.....	58
4.1.	Enquadramento da investigação no contexto da Biblioteca Central da Faculdade de Letras da Universidade do Porto.....	59
4.1.1.	Missão, Visão e Objetivos.....	59
4.1.2.	Estrutura	60
4.1.3.	Ponto de situação: avaliações de desempenho na BCFLUP.....	64
4.2.	Recolha de dados.....	64
4.2.1.	Métodos	65
4.2.2.	Amostragem.....	65
4.3.	Discussão dos resultados	67
5.	Recomendação de melhorias e identificação de possíveis indicadores de desempenho.....	116
5.1.	Método de medição do desempenho de bibliotecas universitárias de CSH	116

5.2. Ações de melhoria contínua do serviço de biblioteca da FLUP: Propostas de ações corretivas e preventivas.....	120
6. Conclusões e perspectivas futuras.....	122
Referências Bibliográficas e Bibliografia Consultada	124
Anexos.....	130
ANEXO A	131
QUESTIONÁRIO UTILIZADORES	131
ANEXO B	136
QUESTIONÁRIO COLABORADORES	136
ANEXO C	141
Entrevistas - <i>Áreas Funcionais</i>	141
ANEXO D	153
Entrevista – <i>Diretor SDI</i>	153

1. Introdução

1.1. Enquadramento e motivação para a investigação

A biblioteca universitária integra o processo educativo e apoia a investigação científica e a ação cultural de uma instituição de ensino superior e por isto mesmo é possível verificar que esta tem uma missão bem definida e é nessa base que devem fundamentar-se os critérios de avaliação da qualidade do desempenho dos seus serviços e recursos (Melo 2005, 25).

As organizações precisam de analisar, avaliar e reformular a gestão interna e aceitar a mudança uma vez que, caso contrário, não conseguirão resistir à forte pressão da competitividade. Para que isto aconteça devem ser realizadas avaliações de desempenho no sentido de monitorizar a performance organizacional.

A biblioteca universitária é uma infraestrutura de apoio ao ensino e à investigação, um sítio onde se desenvolvem atividades ligadas à gestão documental e um serviço responsável pela difusão rápida e eficaz da informação em diferentes suportes com o mínimo custo possível (Santos 1996, 375), e apesar de todos os esforços para acompanhar a mudança constante de mundo tecnológico, as bibliotecas veiculam a visão tradicional do propósito do serviço que se propõe a prestar. Atualmente, os profissionais de informação das bibliotecas universitárias têm feito um esforço no sentido de disponibilizar um serviço mais eficaz de adaptação a um mundo em mudança constante, caracterizado pelo desenvolvimento tecnológico e pela grande abundância de informação (Brophy 2005, 41).

Os serviços devem cada vez mais competir pela atenção dos seus potenciais utilizadores e é aqui que a qualidade dos primeiros começa a ser um tópico de máxima atenção. No caso das bibliotecas, a certificação da qualidade tem vindo a assumir um papel importante uma vez que com isto é possível monitorizar o desempenho dos serviços em si, e ainda das atividades que estes desenvolvem. Assim sendo, também o planeamento e a eficácia dos serviços e suas atividades saem beneficiados uma vez que, ao ser considerada como um elemento fulcral para a tomada de decisão, a avaliação é a chave para o trabalho e gestão das bibliotecas.

Estabelece-se a possibilidade de melhor serem alocados os recursos existentes já que os utilizadores passam a ver as suas reais necessidades satisfeitas (Langley et al. 2003, 76-77).

Quando se pretende medir o desempenho de serviços como bibliotecas universitárias de ciências sociais e humanas devem ser tidos em elevada consideração fatores como a concordância entre aquilo que existe nas prateleiras e aquilo que é estudado na faculdade (em que se insere a biblioteca) (Langley et al. 2003, 76), para isto, recorre-se às normas existentes para a avaliação de bibliotecas, onde consta um vasto conjunto de indicadores de desempenho que se pretende que seja possível aplicar a todo o tipo de bibliotecas. Esta avaliação passa também pela recolha e análise de indicadores de eficiência e desempenho dos serviços, sendo que estes permitem o controlo ao nível do processo de gestão da própria organização, o impacto junto das respetivas comunidades de utilizadores assim como o estudo comparativo relativamente a outros serviços equivalentes.

No entanto, a utilização do mesmo tipo de indicadores de desempenho ao avaliar bibliotecas com recursos e atuações diferentes, levanta questões relativas à adequação das normas existentes adequadas a serviços de biblioteca claramente diferenciados. A questão da qualidade é um assunto em crescente expansão muito também pelo seu carácter transversal. Mas se, ao querermos certificar a qualidade de algo, nos restringirmos aos sistemas de gestão da qualidade que existem definidos podemos correr o risco de não sermos tão específicos quanto se pretende, uma vez que estes são, de facto, completamente gerais.

Segundo Ganhão e Pereira (1992, 12) “a questão que verdadeiramente se coloca é se estamos dispostos a utilizar a economia, a ciência e a tecnologia no sentido de facultar às populações uma melhor qualidade de vida.”, o que leva a refletir sobre os instrumentos/ recursos dos quais é preciso dispor para que se possa chegar a resultados positivos aquando de uma avaliação à qualidade de um serviço como o de biblioteca universitária. Aqui não pode ser excluída a normalização para esta finalidade e aquilo que a sua conceção acarreta para as entidades responsáveis pelas mesmas.

Substancialmente, com a realização desta investigação será estudada aprofundadamente a normalização existente com a finalidade de entender em que ponto(s) é que esta se adequa ao contexto da Biblioteca Central da Faculdade de

Letras da Universidade do Porto, constituindo a minha motivação para investigar o caso da qualidade neste serviço de informação.

1.1.1. Questões de partida

O problema que se tenciona solucionar com a realização deste estudo exploratório prende-se, sobretudo, com a questão da adequação da normalização existente para a avaliação de desempenho de bibliotecas face a um tipo de bibliotecas – as universitárias de CSH -, mais concretamente ao caso da Biblioteca Central da Faculdade de Letras da Universidade do Porto e, neste sentido, existe um conjunto de interrogações que caracterizam este mesmo problema.

Estas questões de partida são aquelas às quais procurarei responder durante o decorrer deste trabalho. Passo a enumerar:

- Quais os indicadores de desempenho existentes para as bibliotecas?
- Os indicadores de desempenho identificados como sendo para bibliotecas são os mais adequados para conseguirmos realizar uma correta análise nas bibliotecas universitárias de ciências sociais e humanas?
- Que outros indicadores deviam ser considerados na avaliação de desempenho das bibliotecas universitárias de ciências sociais e humanas?

1.1.2. Objetivos do trabalho

Com a realização desta dissertação de mestrado pretende-se atingir um conjunto de objetivos, sendo que alguns deles são mais específicos do que o principal, como segue:

Objetivo geral:

- Estudar criticamente a normalização existente de avaliação de bibliotecas aplicada às bibliotecas universitárias de CSH.

Objetivos específicos:

- Caracterizar as bibliotecas de CSH e identificar as suas especificidades relativamente a bibliotecas de outras áreas;
- Analisar os aspetos que se relacionam com a gestão da qualidade e a garantia de qualidade dos serviços;
- Identificar e analisar os indicadores de desempenho aplicados às bibliotecas.

E sendo que, esta investigação pode vir a resultar em diferentes conclusões põe-se em hipótese que no fim se verifiquem situações como:

- Existem diferenças de funcionamento entre bibliotecas Ciências Sociais e Humanas relativamente às bibliotecas de outras áreas (independentemente destas serem de carácter universitário ou não);
- A questão da qualidade das bibliotecas universitárias não está a ser tratada devidamente;
- Os indicadores existentes para o desempenho de bibliotecas não são suficientemente adequados para avaliar bibliotecas universitárias de CSH;
- Os indicadores de desempenho de bibliotecas existentes adequam-se à avaliação de bibliotecas universitárias de CSH.

1.2. Estratégia de investigação

1.2.1. Abordagem e metodologia

Sendo que o presente projeto de dissertação em Ciência da Informação tem como objeto a informação organizacional que é tida em conta durante o processo de avaliação de desempenho de uma biblioteca, recorre-se à utilização da metodologia de Estudo de Caso como ferramenta explicativa e expositiva do objeto prático e ao Método Quadripolar, enquanto auxiliar de trajeto, no sentido de enquadrar a investigação e de apoiar a realização do trabalho operacional.

A escolha da metodologia Estudo de Caso prende-se com o facto de este referencial metodológico ser, não só, um dos com maiores potencialidades para o estudo da diversidade de problemáticas que se colocam ao cientista social, como

também porque o plano de investigação que envolve este estudo aprofundado dizer respeito apenas a uma entidade bem definida: o “caso” (Coutinho 2011, 293).

Yin (1994, 9), citado por Coutinho (2011, 294), afirma que o estudo de caso “É a estratégia de investigação mais adequada quando queremos saber o “como” e o “porque” de acontecimentos atuais sobre os quais o investigador tem pouco ou nenhum controlo.”. Assim sendo, se por um lado o objetivo primordial desta investigação é testar a normalização existente para a gestão da qualidade de bibliotecas universitárias de CSH estudando um exemplo, por outro, seria absolutamente imprescindível analisar a biblioteca em causa para compreender o seu fluxo e as premissas causais de todo o seu funcionamento; não fosse o estudo de caso uma investigação de cariz empírico, com no raciocínio indutivo, fortemente dependente do trabalho de campo e que se baseia em fontes de dados múltiplas e variadas (Coutinho 211, 294).

Tendo em conta que os estudo de caso podem apresentar diferentes tipologias, é de referir que aquele que aqui apresento é do tipo *Instrumental*. De acordo com Coutinho (2011, 295), um caso é do tipo *Instrumental* quando o caso é examinado para permitir introspeção sobre um assunto, para refinar uma teoria e para fornecer conhecimento sobre algo que não é exclusivamente o caso em si; este tipo de estudos de caso funciona como um instrumento para compreender outro(s) fenómeno(s).

Esta investigação irá, então, suportar-se também no método quadripolar, da autoria de De Bruyne, Herman e Schoutheete (1977). O referido método é bastante utilizado na área das ciências sociais pois tem a vantagem de combinar a abordagem qualitativa e quantitativa, ao mesmo tempo que permite obter uma perspetiva do objeto em estudo no seu todo.

Com a aplicação do método quadripolar é possível flexibilizar a estratégia de investigação já que este assim o permite; A dinâmica de investigação que toma forma a partir da interação dos quatro pólos permite que se projete o objeto científico, as teorias e modelos instrumentais, a verificação ou refutação do contexto teórico e a apresentação dos resultados da investigação.

Os quatro pólos estão continuamente interligados, no entanto, são os pólos epistemológico e teórico os capacitados para alterar os restantes dois polos –

técnico e morfológico – ao mesmo tempo que estes também têm a capacidade de alterar os outros dois pólos (epistemológico e teórico).

O pólo epistemológico é o de vigilância crítica. Explicita as regras de transformação do objeto científico e critica o seu fundamento.

O pólo teórico serve para guiar a elaboração das hipóteses e a construção dos conceitos. Está perto dos quadros de referência que lhe fornecem inspirações e problemáticas que provêm das contribuições teóricas e práticas das disciplinas e dos hábitos.

O pólo técnico é relativo às regras de estruturação, de formação do objeto científico, funciona como responsável pelo aspeto, com uma certa ordem entre os seus elementos. No contexto desta investigação a metodologia usada será o estudo de caso, uma vez que para determinar a adequação da normalização existente para bibliotecas às bibliotecas universitárias de Ciências Sociais e Humanas, será tido como objeto de estudo um caso em concreto – o da Biblioteca Central da Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Neste pólo vão ser recolhidos e analisados os dados através da pesquisa documental (levantamento de dados/ documentos em fontes de informação), da observação participante (presença na instituição de acolhimento e simultânea recolha de dados a partir de inquéritos por entrevistas ao diretor e aos responsáveis pelas áreas funcionais da Biblioteca Central da FLUP, inquéritos por questionários aos funcionários e aos utilizadores da Biblioteca Central da FLUP e procura de esclarecimento de possíveis questões) e da, consequente, aplicação de indicadores de desempenho em concreto.

Em último, o pólo morfológico dá conta da formalização das consequências da investigação e trata de testar a sua veracidade para poder confrontar com a teoria inicial. Este último pólo orientou a direção dos três outros, sendo que as medidas tomadas em cada um deveriam afetar diretamente este pólo morfológico.

A interação dialética dos pólos acima referidos constitui o todo da prática metodológica.

Na tabela que segue abaixo consta a descrição prática respetiva a cada um dos pólos constituintes do método suprarreferido.

Método Quadripolar	Descrição Prática
Pólo Epistemológico	<p>Construção do objeto científico;</p> <p>Definição dos limites da problemática da investigação;</p> <p>Situar a dissertação na área da gestão da qualidade de serviços de informação;</p>
Pólo Teórico	<p>Sujeito toma conhecimento e aborda o objeto;</p> <p>Formulação de hipóteses;</p> <p>Confirmação do contexto teórico: definição das questões de partida;</p>
Pólo Técnico	<p>Por via instrumental, contacto com a realidade objetivada – com o propósito de resolver o problema/ necessidade identificada;</p> <p><u>Projeto a desenvolver</u></p> <p>Metodologia usada: Estudo de Caso.</p> <p>Recolha de dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pesquisa documental (levantamento de dados/ documentos em fontes de informação); - Observação participante (presença na instituição de acolhimento análise dos dados resultantes da aplicação de inquéritos por entrevistas e por questionários, procura por esclarecimento de possíveis questões - para viabilização da aplicação de indicadores de desempenho em concreto). <p><u>Orientação do projeto</u></p>

	<p>Levantamento da normalização existente para a realização de avaliações de desempenho de bibliotecas universitárias de Ciências Sociais e Humanas e respetiva crítica – operações a desenvolver:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Recolha de bibliografia; 2) Revisão de literatura; 3) Identificação e análise da normalização existente bem como outros modelos de avaliação de desempenho de bibliotecas; 4) Análise do contexto organizacional; 5) Observação direta e participante (entrevistas exploratórias e questionários aos utilizadores/ funcionários).
Pólo Morfológico	<p>Estruturação e apresentação dos resultados obtidos (de que forma?)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inventário sintético e comparativo dos vários modelos e normas para avaliação; - Avaliação da BCFLUP segundo normalização/ modelos em estudo; - Proposta de adoção de modelo que possibilite avaliar corretamente o desempenho das bibliotecas universitárias de CSH, com base no objeto de estudo e com eventuais sugestões de alteração ao que já existe.

Tabela 1 – Descrição prática do método quadripolar

1.3. Estrutura da dissertação

Findo o primeiro capítulo, o da introdução, segue-se o segundo que consiste na apresentação da **Revisão da Literatura**, em que focarei aspetos fulcrais para a compreensão do contexto deste trabalho como a Avaliação do desempenho de um serviço de biblioteca (Razões para avaliar; Qualidade em avaliações de desempenho; Como avaliar? Ferramentas de avaliação de desempenho; Normalização existente).

O terceiro capítulo é sobre **As bibliotecas universitárias e o seu desempenho**, onde serão mencionadas as características, o funcionamento e a acreditação das mesmas; As diferenças entre os diferentes tipos de bibliotecas universitárias; e a Avaliação de desempenho em bibliotecas universitárias de CSH, onde constará uma menção mais abrangente à normalização existente para a avaliação de desempenho de bibliotecas.

No quarto capítulo, além de serem retratadas as **Práticas de avaliação e metodologias empregues** (Recolha de dados; Discussão dos resultados), consta o enquadramento da investigação no contexto da Biblioteca Central da Faculdade de Letras da Universidade do Porto.

No quinto capítulo encontram-se as **Recomendação de melhorias e identificação de possíveis indicadores de desempenho**, onde é importante focar: Método de medição do desempenho de bibliotecas universitárias de CSH e Melhoria contínua do serviço de biblioteca da FLUP: Propostas de ações corretivas e preventivas.

E no sexto, e último, capítulo estão descritas as **Conclusões e perspectivas futuras** que o estudo deste caso proporcionou alcançar.

2. Revisão da literatura

2.1. Avaliar o desempenho de um serviço de biblioteca

A biblioteca universitária, como qualquer outro serviço deste tipo, procura responder às necessidades dos seus utilizadores (tendo em conta que aqui são tidos em conta aspetos como o desenvolvimento da ciência, do conhecimento e da pedagogia) sem descuidar o acompanhamento dos princípios relativos à gestão da informação e da biblioteconomia (Leitão 2005, 41). Para isto acontecer da forma mais irrepreensível possível é necessário ter a noção exata de como o serviço desempenha as suas funções e se os interessados na sua ação estão satisfeitos com aquilo que se lhes é posto à disposição. Neste sentido, a avaliação de desempenho pode ser considerada uma componente chave para a compreensão do espaço de encontro entre o utilizador e a biblioteca (Melo 2004, 2).

Tendo em conta que Machado e Ochôa (2012, 3) definem avaliar como sendo o processo de determinar valor, mérito ou benefício e de comparar o que um produto/ serviço é com aquilo que pode (ou deve) ser, é indispensável que na realização deste tipo de teste se estabeleça uma escala para mostrar o nível de desempenho e assim se conseguir identificar eventuais causas e posteriores medidas para disseminar a ineficiência e melhorar o desempenho.

O desempenho de uma biblioteca é medido no sentido de se conseguir apurar certezas em relação ao seu funcionamento, assim sendo ao ser realizada uma avaliação de desempenho é possível ser monitorizada e relatada a realização daquilo que é programado e, em particular, o progresso dos objetivos pré-estabelecidos. Segundo Franceschini et al. (2007, 1) as avaliações de desempenho são ferramentas que visam a compreensão, gestão e o melhoramento das atividades de uma organização, além disso, este tipo de aferição permite-nos entender o quão bem estamos a ir, se estamos a conseguir atingir os nossos objetivos, se os nossos clientes estão satisfeitos, se os nossos processos estão controlados e se, e onde, é necessário melhorar.

Apesar de, tradicionalmente, uma biblioteca ser vista como um repositório onde se conservam grandes quantidades de espécies documentais, quando é realizada uma avaliação de desempenho a um destes serviços de informação deve ser deixada de parte a ideia de que a biblioteca possui mais qualidade quanto

maior e mais completa for a sua coleção. Obviamente que a capacidade de corresponder às necessidades dos utilizadores da coleção de uma biblioteca é um fator altamente decisivo aquando de uma avaliação ao serviço, no entanto apenas faz sentido que se certifique a qualidade de uma biblioteca se, além de aquilo que esta tem, tiver também provas dadas de que satisfaz quanto àquilo que faz. Ou seja, se de acordo com o que afirma Melo (2003, 2) a biblioteca é responsável por disponibilizar serviços como o de aquisição, referência, difusão de informação, empréstimo, empréstimo interbibliotecas, leitura presencial, reprodução de documentos, tratamento técnico, entre outros, apenas se pode atestar a qualidade de um serviço de biblioteca sendo este capaz de desempenhar um conjunto completo de atividades que satisfaçam as necessidades que o utilizador apresenta.

2.1.1. Razões para avaliar

Crawford (1998, 3) descreve a monitorização do desempenho como sendo uma parte integral para a prática de uma boa gestão fundamentalmente porque: 1. Convince os acionistas e os clientes/ utilizadores que o serviço está a ser capaz de produzir os benefícios esperados quando o investimento foi feito; 2. É um forte mecanismo de controlo interno para garantir que os recursos são utilizados de forma eficiente e eficaz. Ainda o mesmo autor identifica questões específicas da avaliação que, de facto, justificam a necessidade de aferição do desempenho de qualquer biblioteca:

1. Recolher informação no sentido de facilitar a tomada de decisão;
2. Avaliar a qualidade dos serviços prestados;
3. Identificar a extensão em que os problemas podem ser resolvidos;
4. Identificar necessidades divergentes ou contraditórias de utilizadores de categorias diferentes;
5. Planificar trabalho de relações públicas e divulgação de informação;
6. Providenciar feedback para avaliar fornecedores;
7. Envolver utilizadores no processo de gestão;
8. Fornecer bases para mais melhorias e afinar direção.

Melo (2004, 3) afirma que a avaliação das bibliotecas depende da necessidade que o profissional de informação sente de obter dados que precisa para elaborar relatórios de planeamento, gestão e organização dos serviços, e segue clarificando, ainda, que o processo de avaliação serve também para conhecer que investimentos (*inputs*) produzem que serviços (*outputs*) com o objetivo de determinar a qualidade e o impacto (*outcomes*) deles.

A execução periódica de avaliações de desempenho em bibliotecas resulta em muito mais do que apenas um relatório de evidências sobre as condições em que o serviço se desenvolve. Quando mapeamentos dos factos, impactos e recomendações – com possíveis soluções para as lacunas encontradas – como estes são realizados por especialistas, passa a existir a possibilidade de melhoria contínua para a organização. Ainda assim, apenas com a mudança nas ações é possível demonstrar resultados positivos face às correções sugeridas e, para isto, há-que não negligenciar a importância da existência de profissionais capacitados para tal (Machado e Ochôa 2012, 4).

2.1.2. Qualidade em avaliações de desempenho

Parasuraman (1985), citado por Melo (2003, 5), afirma que “um serviço prestado diz-se de qualidade quando é capaz de confirmar, de forma consistente, as expectativas que levaram o cliente a adquiri-lo”, no entanto isto nem sempre foi claro.

Apesar de os métodos que garantem qualidade terem vindo a evoluir – muito graças às exigências crescentes do mundo dos negócios – o controlo de qualidade já existe desde os tempos mais remotos da história. Os primeiros artesãos criaram atividades de controlo para assegurar correção dos erros, e com o crescimento das oficinas e, conseqüentemente, do número da mão de obra passaram a existir colaboradores com cargos superiores que supervisionavam o trabalho executado, posteriormente com o aumento do volume de produção

passaram a existir inspetores a tempo inteiro. Depois de se dar a revolução industrial, os setores (nas indústrias) passaram a contar com inspetores que, apesar de terem encarregados responsáveis por eles, verificavam o produto que era fabricado. No entanto, dada a integração do trabalho em série, a alta produtividade levou a ter que ser facilitado o controlo da qualidade em prol da quantidade. Mais tarde começaram a incrementar-se atividades de planeamento e análise de resultados que se traduziram em ajustamentos organizacionais. Durante as décadas de 60 e 70 tornam-se ainda mais visíveis as consequências da concorrência na atitude do cliente; este passa a ter possibilidade de escolha, o que faz com que produtos de má qualidade tenham cada vez menos capacidade para competir. Aqui a diferenciação do produto/ serviço é feita sobretudo pela qualidade, e o controlo (gestão completa do ciclo de vida do produto) e a melhoria da qualidade (procura contínua de níveis de desempenho superiores - produto cada vez mais apto, a custos cada vez menores) começam a ser uma realidade enquanto processos básicos da gestão da qualidade (Ganhão e Pereira 1992, 27-32).

Partindo da definição de qualidade presente na norma ISO 9000: 2000 como sendo o “grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos” torna-se evidente que ao ser realizada uma avaliação de desempenho é medido o grau de qualidade em que, neste caso, o serviço se encontra. Se tivermos em conta que o conceito *requisito* é definido como “necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória” (ISO 9000: 2000) pode, então, ser considerado como tal toda e qualquer necessidade ou expectativa, proveniente dos utilizadores, colaboradores, do próprio serviço de biblioteca, ou de qualquer outro interveniente na ação deste. Deste modo, ao ser possível ver satisfeitos os requisitos de funcionamento de um serviço a partir das características que este apresenta no momento da realização de uma avaliação pode ser certificada a sua qualidade, uma vez que, segundo Ganhão e Pereira (1992, 177), certificar um produto ou serviço é a ação de comprovar que esse produto ou serviço está em conformidade com determinadas normas ou especificações.

Budd (1998, 96) defende que independentemente do meio, a questão do controlo de qualidade é importante, mas Ganhão e Pereira (1992, 177) é que

apresentam o principal objetivo da certificação da qualidade como sendo: dar ao cliente a confiança de que o produto ou serviço cumpre os seus requisitos, e portanto que irá, à partida, satisfazer as necessidades que este possa ter.

Assegurar que os dois momentos que caracterizam a gestão qualidade - 1. identificar as necessidades dos stakeholders, 2. Satisfazer efetivamente as necessidades (Franceschini et al. 2007, 1) - a partir de avaliações de desempenho ou outros mecanismos, que o nível qualidade de um produto ou serviço é satisfatório para o cliente/ utilizador está na base do sucesso de qualquer negócio, não só porque uma eventual situação inversa tem custos elevadíssimos para a organização (por poder significar redução de potenciais clientes a partir da propagação da má notícia), mas também porque o cliente satisfeito é o melhor agente de promoção possível (Ganhão e Pereira 1992, 20).

2.1.3. Como avaliar?

A avaliação de serviços de biblioteca é tida como bastante útil e indispensável na gestão dos mesmos, além de que contribui para lhes acrescentar qualidade a partir do auxílio que proporcionam durante o processo de tomada de decisão e no fornecimento de dados para a realização de técnicas de *benchmarking* (Melo 2004, 2).

Inicialmente a avaliação que se começou por fazer em bibliotecas estava muito mais voltada para o controlo da qualidade dos conteúdos disponibilizados do que do próprio serviço (Budd 1998, 96), no entanto, como o objetivo é avaliar a biblioteca como um todo deve ser tido em conta tudo aquilo que o serviço disponibiliza e que está diretamente envolvido nos seus processos. Melo e Sampaio (2010) consideram que as investigações relativas à qualidade em bibliotecas e centros de documentação devem englobar os seguintes fatores:

- Perceção da qualidade da biblioteca por todas as partes interessadas (*stakeholders*);
- Técnicas de *benchmarking*;
- Indicadores para aferição dos serviços eletrónicos;

- Modelo do Balanced Scorecard;
- Avaliações qualitativas com base em inquéritos a grupos de foco de utilizadores;
- Aferição de custos;
- Avaliação do impacto e dos resultados dos vários serviços da biblioteca.

Na perspetiva destas autoras, a aferição do desempenho neste tipo de serviços deve, então, ter em conta métodos qualitativos e quantitativos; sobre isto, Leitão (2005, 32) opina da seguinte forma: “Não é possível, apenas com recurso a dados quantitativos, responder a questões tais como: Os utilizadores estão a conseguir encontrar o que procuram? Os utilizadores conseguem localizar o material na estante? Os utilizadores conhecem os motivos pelos quais determinado periódico tenha deixado de ser adquirido? O que é que os utilizadores pensam do atendimento que recebem?”, a autora prossegue expondo que a intenção não é criticar a utilização de dados quantitativos, mas apenas confirmar que a utilização exclusiva deste tipo de informação para a realização de uma avaliação de desempenho não é suficientemente abrangente, neste tipo de processo existe a necessidade de utilizar instrumentos mais sensíveis de medição, capazes de identificar e registar elementos relativos à qualidade.

Abbott (1994), citado por Crawford (1998, 4), refere também que os “Indicadores de desempenho são, simplesmente, ferramentas de gestão concebidas para auxiliar os gestores das bibliotecas a determinar o quão bem o seu serviço está a desempenhar as suas funções. Estes fornecem provas nas quais se podem basear julgamentos, mas não são substitutos para os julgamentos, já que os dados recolhidos sobre o desempenho têm de ser interpretados antes de avaliação ser feita.”.

Existe aqui um certo consenso em relação à utilização em exclusivo de dados quantitativos em avaliações de desempenho, os números são mais apropriados para contabilizar uma vez que traduzem factos mas não clarificam questões com respostas qualitativas (exemplo: nível de satisfação do utilizador; ou nível de dificuldade sentidas pelo utilizador na procura de informação) (Leitão 2005, 32).

Também Souza (1989), citado por Leitão (2005, 42), é da opinião que o uso de métodos quantitativos e qualitativos em biblioteconomia pode ser problemático, por existir um privilégio do primeiro em relação ao segundo. Geralmente a preocupação das bibliotecas é coletar dados quantitativos já que são eles que demonstram o uso da coleção, o número de utilizadores a frequentar o serviço, quantidade de materiais que têm sido emprestados, solicitações de outras bibliotecas, número de pesquisas, número de renovações, atendimentos por telefone, número de livros processados, etc., caindo no erro de seguir os exemplos do passado, no que concerne à avaliação de bibliotecas, e aferir a sua qualidade da a partir daquilo que ela tem e não do que faz (Melo 2003, 2).

2.1.3.1. Ferramentas de avaliação de desempenho

As ferramentas de avaliação aqui apresentadas são dos projetos que mais se evidenciaram a nível internacional como instrumentos úteis e válidos para aferir, em termos quantitativos, os serviços prestados por bibliotecas. Apesar de poderem funcionar independentemente enquanto ferramentas que são, este tipo de instrumentos pode ser utilizado juntamente com modelos de avaliação da qualidade e indicadores de desempenho (Melo et al. 2008, 36).

2.1.3.1.1. Common Assessment Framework - CAF

Esta ferramenta surgiu em maio de 2000 na 1ª Conferência Europeia de Qualidade na Administração Pública, em Lisboa. É uma ferramenta de autoavaliação em que, ao ser utilizada, a organização é questionada sobre 9 critérios, subdivididos em 32 outros critérios, que são avaliados a partir do uso de uma escala com 6 pontos – de 0 até 5 (Melo et al. 2008, 36).

Os 9 critérios principais incluem 5 critérios de possibilidades: liderança, estratégia e planeamento, gestão de recursos humanos, gestão de recursos e

parcerias externas, gestão da mudança (processos internos); e 4 critérios de resultados: resultados do pessoal, resultados orientados aos clientes, impacto na sociedade, resultados de desempenho financeiro (Melo e Pires 2008, 2).

A CAF é uma ferramenta que foi construída para ajudar as organizações públicas da UE a compreender e a utilizar as técnicas de gestão da qualidade de modo a melhorarem o respetivo desempenho tendo 4 objetivos principais (PORTUGAL. Direção Geral da Administração Pública, 2003, 5):

- Aprender as características essenciais das organizações públicas;
- Servir como instrumento para os gestores públicos que queiram melhorar o desempenho dos organismos que dirigem;
- Servir de “ponte” entre os vários modelos utilizados na gestão da qualidade pelas administrações públicas da UE;
- Facilitar a utilização do benchmarking entre organizações públicas.

2.1.3.1.2. Balanced Scorecard - BSC

O Balanced Scorecard é um modelo para a gestão do desempenho que traduz a estratégia usada em objetivos específicos mensuráveis (Melo et al. 2008, 36). É um modo de agrupar indicadores de desempenho no sentido de obter um balanço e uma visão geral sobre a organização e surgiu nos EUA, em 1992, por Kaplan & Norton, no entanto apenas foi desenvolvido para ser utilizado no setor das bibliotecas na Alemanha por Poll, em 2001 (Budd 1998, 196).

Esta ferramenta assegura que a biblioteca é avaliada por uma gama de pontos de vista – ou perspetivas - diferentes (utilizador, utilização de recursos, processos internos, aprendizagem e crescimento da organização) (Melo e Sampaio 2010, 4).

“O Balanced Scorecard é um instrumento de gestão que visa a construção de um conjunto de indicadores quantitativos que permitem avaliar a capacidade da organização para cumprir a sua missão e objetivos estratégicos. Estes indicadores estruturam-se em torno de 4 perspetivas: inovação e liderança; processos internos; clientes e gestão financeira. Os indicadores de cada uma das perspetivas estabelecem

entre si relações de causa-efeito, as quais são baseadas em hipóteses que permanentemente têm de ser revistas. O Balanced Scorecard é também muito útil como uma ferramenta de comunicação da gestão, como via para informar os colaboradores da organização e outras partes interessadas em que medida a organização está a cumprir o planeamento estratégico.” (PORTUGAL. Direção Geral da Administração Pública 2003, 55).

2.1.3.1.3. LibQUAL+

O LibQUAL+ é um instrumento que tem como principal foco o apoio a bibliotecários e gestores de informação para conhecerem a perceção do utilizador e assenta numa base de 22 indicadores; importa referir que foi baseado no modelo SERVQUAL, de Parasuraman et al. que inclui cinco dimensões: tangibilidade, confiabilidade/ credibilidade, recetividade, garantia e empatia (Melo e Sampaio 2010, 4).

Apesar de ter como base o modelo referido anteriormente, o LibQUAL+ conta com 4 sub-dimensões, sendo elas:

- Dimensões humanas do serviço de biblioteca (capacidade de resposta, garantia, empatia, confiança);
- Biblioteca enquanto espaço físico (localização, instalações adequadas);
- Controlo do pessoal;
- Acesso à informação (Budd 1998, 191).

2.1.3.1.4. BENCHMARKING

Segundo Budd (1998, 192) o benchmarking é uma ferramenta que permite formalizar comparações com outras organizações que tenham algo em comum com a primeira e, assim, identificar boas práticas no sentido de as implementar; segundo Melo (2003, 3) o benchmarking é um processo contínuo e periódico de avaliação e comparação dos resultados das atividades de um serviço; este pode ser interno, competitivo ou funcional. *“O benchmarking consiste simplesmente em*

«fazer comparações com outras organizações e depois aprender as lições retiradas dessas comparações». Na prática, o benchmarking geralmente engloba: Comparação regular de aspetos do desempenho (funções ou processos) com as organizações que se consideram ter boas práticas. Por vezes, essa referência é feita para best in class/melhor prática, mas como nunca se pode ter a certeza de qual a melhor, é preferível a expressão «boa prática»; Identificação de deficiências no desempenho; Procura de novas abordagens para introduzir melhorias no desempenho; Implementação de melhorias; Monitorização do progresso alcançado e avaliação dos benefícios.» (PORTUGAL. Direção Geral da Administração Pública (2003, 55).

Com a utilização de técnicas de benchmarking assumem-se exemplos de boas práticas, é facilitada a tomada de decisão, favorece-se uma atitude recetiva e aberta às novas ideias e contínuas adaptações, e é possível desenvolver-se maior sensibilidade à importância da cultura organizacional (Melo 2003, 13). Em suma, é possível reconhecer-se que esta prática constitui um modo eficaz para introduzir a mudança organizacional, ao mesmo tempo que reduz os riscos, é eficiente e promove a poupança de tempo (PORTUGAL. Direção Geral da Administração Pública 2003, 55).

2.1.3.1.5. ADBES – Avaliação do Desempenho de Bibliotecas do Ensino Superior

O modelo ADBES baseia-se nos modelos CAF e BSC e aqui surge um conjunto de critérios que determinam os meios e os resultados a levar em consideração na avaliação do desempenho. Para os critérios propostos são sugeridos os indicadores de desempenho (Sampaio et al. 2001, 5.12.2.1., 1).

Objetivos fundamentais:

- Difundir e cooperar para a otimização da qualidade dos serviços prestados nas bibliotecas do ensino superior;
- Aperfeiçoar a comunicação entre bibliotecas;
- Desenvolver uma política de difusão de boas práticas;
- Colocar à disposição informação mais completa para os processos de avaliação que ocorrem nos estabelecimentos do ensino superior;

- Obter dados para a definição de novas estratégias e gestão de partilha de recursos e custos;
- Cooperar para a investigação e divulgação, na instituição e na sociedade em geral, das técnicas de gestão da qualidade.

2.1.3.2. Normas de qualidade em bibliotecas

Franceschini et al. (2007, 14) considera que os indicadores de desempenho devem providenciar informação precisa sobre o estado e as possíveis mudanças de um processo. A norma UNI 11097 (ver sect. 3.3), citada por Franceschini et al. (2007), sugere uma classificação dependente de uma “observação do momento” do processo. Assim sendo existem três tipos de indicadores possíveis:

- Indicadores Iniciais ou Indicadores de Estrutura:
 - Indicadores da qualidade dos materiais ou da qualidade dos serviços providenciados pelos fornecedores;
 - Respondem à pergunta “Quais são os ativos de processo disponíveis e os padrões de trabalho?”;
 - Consideram todos os recursos envolvidos: instalações, recursos humanos, ativos tecnológicos e monetários, serviços providenciados pelos fornecedores, etc.;
 - Utilizados para qualificar o nível de capacidades e de envolvimento do pessoal;
 - Finalidade é proporcionar um indicador claro no sentido de melhorar a planificação/ gestão do projeto.
- Indicadores Intermédios ou Indicadores de Processo:
 - Podem ser classificados dependendo do fator competitivo a avaliar (tempo, qualidade, flexibilidade, produtividade e compatibilidade ambiental), e segundo o seu objetivo (indicadores de satisfação do cliente, ou indicadores para a gestão dos recursos internos);

- Por exemplo, indicadores de conformidade de um processo de fabrico;
- Respondem à pergunta “Como funciona o processo?”;
- Medem a consistência entre a especificação e os resultados do processo;
- Proporcionam informação útil sobre o estado do processo;
- Torna possível entender se as condições do processo são estáveis ou se o processo encontrou dificuldades inesperadas ou imprevisíveis.

· Indicadores Finais ou Indicadores de Resultado:

- Vistos como os mais importantes porque expressam os resultados finais (negativos e positivos) de um processo;
- Apresentam indicadores de satisfação de clientes ou custo de produção;
- Respondem às seguintes questões:
 - Quais são os resultados (*outcomes*) do processo?
 - O processo atingiu os seus objetivos?
 - Quais os efeitos esperados/ inesperados produzidos?
 - Qual o rácio custo/benefício?
- Gestão de topo guia-se por aqui para avaliar as condições dos aspetos económicos, processos de fabrico e mercado.

2.1.3.2.1. ISO 11620 - Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas

A *ISO 11620: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas* é uma norma internacional que incide sob a avaliação de todos os tipos de bibliotecas e que tem como principais objetivos a validação do uso de indicadores de desempenho, bem como a propagação de conhecimento sobre como é que pode ser efetuada a medição do desempenho em bibliotecas.

Esta é uma norma que especifica os requisitos dos indicadores de desempenho para as bibliotecas e ainda estabelece e indica formas de implementação de um conjunto de indicadores abrangentes o suficiente para serem utilizados em qualquer tipo de biblioteca.

Aqui, além de estar patente um agregado terminológico normalizado, constam definições concisas dos indicadores de desempenho apresentados. Todos os indicadores presentes nesta norma, todos eles com um nome associado, foram incluídos graças ao seu alto grau de utilização.

Constam nesta norma anexos com informação de alta relevância para a utilização da mesma, como: lista de indicadores de desempenho para bibliotecas (Anexo A da norma) e descrição de indicadores de desempenho (Anexo B da norma).

Esta norma internacional está segura ao nível da manutenção uma vez que existe um grupo de trabalho que acompanha os desenvolvimentos registados e incorpora indicadores adicionais à medida que estes vão sendo testados e validados, exemplo disto são as publicações de emendas (em 2006 e 2014) que complementam a lista de indicadores de desempenho que a norma lançou inicialmente.

2.1.3.2.2. ISO 2789 - Estatística internacional para bibliotecas

A *ISO 2789: Estatística internacional para bibliotecas* é uma norma que proporciona orientações gerais para a comunidade dos serviços de biblioteca e de informação sobre a recolha e apresentação de estatísticas, e foi criada para prestar apoio a quem pretenda recolher dados estatísticos para aplicar os indicadores de desempenho sugeridos pela ISO 11620.

A aplicabilidade desta norma centra-se sobretudo nos pontos 3 (termos e definições) e 6 (recolha de dados estatísticos). No ponto 3 encontram-se as definições da maior parte dos elementos que constituem um serviço de biblioteca. O ponto 6 recomenda como cada um destes elementos deve ser contado para fins estatísticos. Para a utilização desta norma devem ser tidos em conta ambos os aspetos supra referidos.

É reconhecido pela própria ISO que nem todas as medidas especificadas nesta norma podem ser recolhidas por bibliotecas de diferentes tipos e tamanhos. No entanto, o objetivo é assegurar que, quando uma estatística em particular é coletada, as mesmas definições e métodos são usados, sempre que isto seja possível segundo a biblioteca em causa.

Na medida do possível, as bibliotecas devem recolher todos os dados presentes nesta norma que disserem respeito às suas atividades, e para isso podem consultar os seus anexos, no sentido de compreender como medir o uso de serviços de biblioteca eletrónica (Anexo A da norma), saber quais categorias recomendados para posterior análise estatística (Anexo B da norma) e ainda conhecer uma extrapolação feita que fora elaborada a partir de estatísticas nacionais e outras estatísticas agregadas (Anexo C da norma).

Tal como no caso da ISO 11620, esta norma está sujeita a manutenção realizada por um grupo de trabalho que irá acompanhar a evolução e incorporar medidas estatísticas adicionais, se necessário.

2.1.3.2.3. ISO 16439 - Informação e documentação: Métodos e procedimentos para avaliar o impacto das bibliotecas

A ISO 16439: Informação e documentação: Métodos e procedimentos para avaliar o impacto das bibliotecas é uma norma internacional que fornece especificações para avaliação do impacto das bibliotecas. Nela são proporcionadas orientações voltadas para a comunidade de bibliotecas, no que toca a métodos para avaliar o impacto e o valor de bibliotecas.

Os procedimentos descritos nesta norma não refletem todos os métodos possíveis ou técnicas de avaliação, mas sim aqueles tidos como mais utilizados e que se revelaram mais eficaz para avaliar o impacto das bibliotecas.

A utilização desta norma não veda a utilização em simultâneo de métodos de avaliação não especificados no seu conteúdo. Existem muitos tipos diferentes de bibliotecas, com diferentes tarefas e diferentes públicos, que têm uma série de características únicas (estrutura, financiamento, gestão, etc.), e afetados por uma

série de fatores situacionais. Uma vez que há uma grande variação, é importante ter em conta que nem todos os métodos descritos nesta norma são úteis para todas as bibliotecas.

Os anexos existentes nesta norma refletem exemplos de estudos de impacto (Anexo A da norma), recomendações para a escolha de métodos para diferentes fins (Anexo B da norma) e descrição do caso de avaliação do impacto da biblioteca no âmbito de uma avaliação institucional e organizacional mais ampla (Anexo C da norma).

3. As bibliotecas universitárias e o seu desempenho

3.1. Bibliotecas universitárias: características, funcionamento e acreditação

Uma biblioteca universitária caracteriza-se por ser uma “unidade de informação ligada à instituição de ensino superior destinada a suprir as necessidades informacionais da comunidade académica no desenvolvimento das suas atividades de ensino, pesquisa e extensão” e, portanto, é fulcral não ignorar o facto de que este tipo de organizações, do ponto de vista sistémico, são subsistemas da universidade às quais estão vinculadas e por isso são influenciadas e vão sempre interagindo com elas (Vale 2015, 45-47).

O seu funcionamento pode considerar-se essencialmente como o casamento entre os recursos de informação e as pessoas formadas para a exploração destes recursos em benefício dos utilizadores; no caso dos colaboradores pertencentes aos serviços técnicos, estes produzem uma série de instrumentos (catálogos, bibliografias, classificações e outros) que possibilitam um segundo grupo de atividades, o serviço ao público (Lancaster 1996, 18).

Ainda de acordo com Lancaster (1996, 32), a avaliação é um elemento essencial para a boa gestão de qualquer organização, uma vez que para que ocorra um crescimento saudável implica que haja adaptação às condições em mudança, e esta adaptação implica a avaliação. Normalmente, as avaliações feitas neste sentido têm como fim determinar as mudanças que é preciso realizar para que se consiga acompanhar a mudança, assim como uma forma mais exequível de levar a cabo as mudanças.

A avaliação de desempenho de bibliotecas universitárias, segundo o que afirmam Tancheva et al. (2007, 30) teve origem num movimento de reforma da educação iniciado nos anos 80, e para Lancaster (1996), citado por Coletta e Rozenfeld (2007, 135), as possíveis razões para se avaliar os serviços de uma biblioteca universitária são:

- Estabelecer uma “escala” para mostrar qual o nível de desempenho da biblioteca no momento;
- Comparar o desempenho de uma biblioteca com outras;

- Justificar a sua existência;
- Identificar as possíveis causas de fracasso ou ineficiência do serviço para melhorá-lo.

Coletta e Rozenfeld (2007, 137) justificam a necessidade de avaliação deste tipo de serviços em especial “(...) para demonstrar o potencial e a qualidade do acervo, da gestão e dos serviços prestados pelas bibliotecas enquanto suporte do ensino, da pesquisa e extensão nas universidades.”. A avaliação das BU também é importante quando se trata da avaliação dos cursos, já que as bibliotecas universitárias, enquanto infraestrutura de funcionamento, são também alvo de avaliações (Coletta e Rozenfeld 2007, 138).

É certo que a avaliação de bibliotecas universitárias tem vindo, cada vez mais, a adquirir um lugar entre as tarefas a executar internamente, neste sentido é de grande importância, como refere Gratz e Olson (2014, 212), que as BU devem tentar assegurar que as medidas de avaliação empregues para auxiliar a melhorar os serviços são implementadas pelas instituições incluindo a participação das partes interessadas - como estudantes, professores, bibliotecários e, até mesmo, ex-alunos.

3.1.1. Diferenças entre os diferentes tipos de bibliotecas universitárias

A necessidade de diferenciar os tipos de bibliotecas universitárias existentes advém da dúvida existente da possibilidade relacionada com a aplicabilidade dos indicadores de desempenho existentes em todas as BU da mesma forma.

No seu estudo sobre avaliação de desempenho em bibliotecas universitárias Melo (2005, 25) não faz qualquer distinção entre os diferentes tipos de BU, mas deixa-nos a informação de que no caso das universidades portuguesas mais antigas, a biblioteca era criada como unidade central e posteriormente eram criadas bibliotecas departamentais. Ou seja, tal como acontece com o caso da UP, existe uma biblioteca central na universidade e uma em cada faculdade (sendo que esta já é mais direcionada para a área de estudo da faculdade a que está agregada),

mas ainda com a possibilidade de existirem mais algumas pequenas bibliotecas departamentais.

O fenómeno de distribuição de bibliotecas pelas faculdades que se verifica na Universidade do Porto difere daquilo que é o mais comum de acontecer no estrangeiro (os campus das universidades estão concentrados num só local – onde ficam situadas as bibliotecas centrais – não sendo assim necessária a existência de bibliotecas em cada uma das suas escolas/ faculdades, e dando então lugar para que existam pequenas bibliotecas departamentais), e que por consequência é relatado na literatura sobre avaliação de bibliotecas académicas, ainda assim a forma como as bibliotecas departamentais são retratadas aproxima-se bastante da realidade das bibliotecas existentes nas faculdades da UP. No trabalho de Khan e Bhatti (2012, 2) é explicado que “ (...) as bibliotecas departamentais desempenham um papel significativo no processo educacional, uma vez que estas apoiam planos de estudos, apoiam no ensino literacia da informação, promovem a habilidades de pensamento crítico e proporcionam oportunidades de autoeducação, autoaperfeiçoamento e aprendizagem ao longo da vida.”.

Para efeitos do contexto em que se insere a presente investigação é necessário ter em mente que, como afirma Lee (2003), citado por Khan e Bhatti (2012, 2), “a biblioteca departamental é uma unidade de serviço de biblioteca, com coleções, que é organizado especialmente para atender às necessidades de um ou mais disciplinas académicas e é fisicamente isolada da biblioteca principal.”, logo a grande diferença entre as bibliotecas universitárias de CSH e as restantes é precisamente o seu conteúdo, de acordo com o seu público-alvo (estudantes, docentes, investigadores e colaboradores da FLUP).

3.1.2. Avaliação de desempenho em bibliotecas universitárias de Ciências Sociais e Humanas

Na avaliação de desempenho de bibliotecas universitárias de ciências sociais e humanas pode ser considerada a aplicação de indicadores de desempenho uma

vez que, tal como refere Coletta e Rozenfeld (2007, 134), são tidos em conta os seus propósitos:

- Monitorar o desempenho;
- Monitorar os resultados da inovação;
- Identificar problemas e oportunidades;
- Avaliar as opções alternativas;
- Auxiliar no planeamento.

Segundo Vale (2015, 53) “o propósito dos indicadores de desempenho é funcionar como uma ferramenta para determinar a qualidade e a eficácia dos serviços oferecidos pela biblioteca e outras atividades relacionadas à biblioteca e para determinar a eficiência dos recursos alocados pela biblioteca para cada serviço e outras atividades”, no entanto, a mesma autora, define avaliar como sendo a atribuição de valor, o que consiste em identificar e coletar dados sobre o serviço ou atividades, estabelecendo critérios de mesuração do desempenho a eles relativo; Assim sendo, perante a normalização existente e a sua aplicação a qualquer que seja o caso, não é possível afirmar que se está a avaliar um serviço apenas aplicando os indicadores de desempenho existentes. Certo é que, se por um lado, a partir da primeira vez que se testem os ID passa a existir um termo de comparação para futuros testes, por outro, avaliar um serviço de biblioteca (seja ele universitário ou não) só é possível após terem sido efetuadas, pelo menos, duas medições de indicadores de desempenho.

3.1.2.1. Normalização existente

ISO 11620: 2014

A normalização que existe atualmente para a realização de avaliações de desempenho de bibliotecas utilizando indicadores de desempenho foi concebida pela ISO em 1998 mas tem vindo a sofrer alterações ao longo das versões atualizadas que têm sido lançadas. A versão mais recente é a de 2014 e propõe 52 indicadores.

Depois de apresentar uma série de termos e definições úteis para a compreensão e auxílio na aplicação dos indicadores de desempenho, e antes de referir quais os usos e as limitações da aplicação desses mesmos indicadores, a norma segue descrevendo a sua estrutura. A ISO 11620: 2014 apresenta os seus ID de acordo com a abordagem do Balanced Scorecard, dividindo-os em quatro grandes áreas de medição:

- 1) Recursos, Acesso e Infraestrutura (medição da adequação e disponibilidade de recursos de biblioteca e serviços - pessoal, coleções, lugares para utilizadores, etc.);
- 2) Uso (medição do consumo de recursos e serviços da biblioteca - empréstimos, transferências e uso de instalações, etc.);
- 3) Eficiência (medição de eficiência de recursos e serviços - custos por empréstimo, tempo necessário para adquirir ou processamento de documentos, e a produtividade dos funcionários, etc.);
- 4) Desenvolvimento e Potencialidades (medição da entrada da biblioteca em áreas emergentes relativas a serviços e recursos, e sua capacidade de obter financiamento suficiente para o seu desenvolvimento - percentagem de funcionários da biblioteca envolvidos na prestação de serviços eletrónicos e presenças em formações, etc.).

No *Anexo A* a norma apresenta a lista dos indicadores de desempenho mas é apenas no *Anexo B* que está presente uma descrição pormenorizada de cada um deles. Este último anexo é de extrema importância não só para aplicação dos indicadores como também para a compreensão aprofundada; nele existe, para cada um dos 52 indicadores de desempenho, a apresentação dos objetivos, âmbito, definição do indicador, método de o calcular, a forma de interpretação e os fatores que podem afetar o indicador, a fonte e ainda os indicadores relacionados.

Na **Tabela 2** foram compilados sinteticamente os anexos da ISO 11620: 2014 no sentido de ser mais perceptível o modo como serão apresentados os cálculos realizados na aplicação dos indicadores de desempenho desta norma ao caso em estudo.

É de referir que a “*ISO 2789: Estatística internacional para bibliotecas*” surgiu no sentido de complementar a ISO 11620, uma vez que para aplicar os

indicadores de desempenho que esta menciona é necessário saber quais e como é que os dados estatísticos devem ser recolhidos. A utilização da ISO 2789 durante a realização desta investigação apenas se verificou pontualmente necessária; na maioria dos casos apenas foi usada como recursos quando não era clara e/ou suficiente a informação que a ISO 11620 fornece para explicar como efetuar a recolha dos dados estatísticos necessários.

INDICADOR ISO 11620: 2014		MÉTODO	
		Fórmula	Variáveis
B.1. Recursos, Acesso e Infraestruturas			
B.1.1. Coleção			
B.1.1.1.	1. Disponibilidade dos títulos solicitados	$\frac{A}{B} \times 100$	A = nº de títulos solicitados disponíveis B = nº de títulos solicitados
B.1.1.2.	2. Percentagem de títulos solicitados na coleção	$\frac{A}{B} \times 100$	A = nº de títulos possuídos pela biblioteca B = nº total de títulos solicitados
B.1.1.3.	3. Percentagem de acessos negados	$\frac{A}{B} \times 100$	A = nº de acessos negados numa base de dados com licença durante um período específico de tempo B = nº total de acessos na mesma base de dados com licença durante um período específico de tempo
B.1.1.4.	4. Número de documentos digitalizados por 1000 documentos na coleção	$\frac{A}{B} \times 100$	A = nº de documentos físicos digitalizados durante o ano relato B = nº total de documentos físicos na coleção da biblioteca
B.1.1.5.	5. Percentagem de pertença de publicações académicas da instituição no repositório institucional	$\frac{A}{B} \times 100$	A = nº de registos das publicações académicas da instituição no repositório aberto da instituição B = nº de publicações académicas publicadas pela instituição

			ou pelos seus colaboradores nos últimos três anos
B.1.2. Acesso			
B.1.2.1.	6. Precisão da arrumação das prateleiras	$\frac{A - B}{B} \times 100$	A = nº total de documentos nas prateleiras no momento da investigação B = nº de documentos fora do sítio nas prateleiras
B.1.2.2.	7. Tempo médio de recuperação de documentos a partir dos fundos	Média achada a partir do meio da ranking (recuperação contada em horas ou minutos.	
B.1.2.3.	8. Velocidade do EIB	$\frac{A}{B}$	A = nº total de horas para completar um número específico de EIB ou transações de documentos eletrónicos B = nº de EIB + transações de documentos eletrónicos em A
B.1.2.4.	9. Percentagem de empréstimos interbibliotecas bem sucedidos	$\frac{A}{B} \times 100$	A = nº de EIB/ transações de documentos eletrónicos bem sucedidos B = total dos pedidos de EIB e transações de documentos eletrónicos em A
B.1.2.5.	10. Velocidade do serviço de referência	$\frac{A}{B}$	A = nº total de minutos para completar o número de transações de referência da amostra B = nº de transações de referência na amostra
B.1.2.6.	11. Percentagem de materiais raros acessíveis através do catálogo <i>online</i>	$\frac{A}{B} \times 100$	A = nº de materiais raros acessíveis a partir do catálogo <i>online</i>

			B = nº total de materiais raros
B.1.2.7.	12. Percentagem da coleção rara em condição estável	$\frac{A}{B} \times 100$	A = nº de itens em boas condições B = nº total de itens na amostra
B.1.2.8.	13. Percentagem de materiais raros com necessidade de conservação/ restauro que receberam tal tratamento	$\frac{A}{B} \times 100$	A = nº de materiais raros com necessidade de tratamento que o receberam B = nº total de materiais raros com necessidade de tratamento
B.1.3. Instalações			
B.1.3.1.	14. Áreas para utilizadores per capita	$\frac{A}{B} \times 1000$	A = área (em m ²) da biblioteca destinada aos utilizadores B = nº de pessoas na população a ser servida
B.1.3.2.	15. Espaços para utilizadores per capita	$\frac{A}{B} \times 1000$	A = nº de espaços disponíveis para utilizadores B = nº de pessoas na população a ser servida
B.1.3.3.	16. Horário de funcionamento comparado com a procura	$\frac{A}{B}$	A = nº de horas do horário de funcionamento atual B = nº de horas identificado como necessário pelos respondentes do questionário
B.1.3.4.	17. Percentagem de espaço para arrumação que tem ambiente apropriado	$\frac{A}{B} \times 100$	A = área (em m ²) das salas de armazenamento com condições ambientais adequadas B = área total (em m ²) das salas de armazenamento da biblioteca

B.1.4. Colaboradores			
B.1.4.1.	18. Colaboradores per capita	$\frac{A}{B} \times 1000$	A = nº de colaboradores B = nº de pessoas na população a ser servida
B.2. Uso			
B.2.1. Coleção			
B.2.1.1.	19. Movimentação da coleção	$\frac{A}{B}$	A = nº de empréstimos registados B = nº total de documentos na coleção
B.2.1.2.	20. Empréstimos per capita	$\frac{A}{B}$	A = nº total de empréstimos num ano B = nº de pessoas na população a ser servida
B.2.1.3.	21. Percentagem de stock não utilizado	$\frac{B - A}{B} \times 100$	A = nº de itens que foram emprestados B = nº total de itens no stock de empréstimo
		$\frac{B - A}{B} \times 100$	A = nº de documentos eletrónicos que foram consultados ou descarregados <i>online</i> B = nº total de itens na coleção eletrónica
B.2.1.4.	22. Número de unidades de conteúdo <i>online</i> descarregados per capita	$\frac{A}{B} \times 100$	A = nº de descargas efetuadas num determinado período específico de tempo B = nº de pessoas na população a ser servida
B.2.1.5.	23. Número de descargas por documentos digitalizados	$\frac{A}{B}$	A = nº de descargas de documentos digitalizados da coleção da biblioteca num determinado período específico de tempo

			B = nº total de documentos digitalizados da coleção da biblioteca
B.2.2. Acesso			
B.2.2.1.	24. Visitas à biblioteca per capita	$\frac{A}{B}$	A = nº total estimado de visitas físicas e virtuais à biblioteca num ano B = nº de pessoas na população a ser servida
B.2.2.2.	25. Percentagem de utilizadores externos	$\frac{A}{B} \times 100$	A = nº de utilizadores externos ativos no empréstimo B = nº de utilizadores ativos no empréstimo
B.2.2.3.	26. Percentagem de empréstimo a utilizadores externos	$\frac{A}{B} \times 100$	A = nº de empréstimos a utilizadores externos B = nº total de empréstimos
B.2.2.4.	27. Presenças de utilizadores em eventos da biblioteca per capita	$\frac{A}{B} \times 100$	A = nº de presenças nos eventos da biblioteca B = nº de pessoas na população a ser servida
B.2.2.5.	28. Presenças de utilizadores em ações de formação per capita	$\frac{A}{B} \times 1000$	A = nº de presenças nas sessões de instrução da biblioteca B = nº de pessoas na população a ser servida
B.2.3. Instalações			
B.2.3.1.	29. Taxa de ocupação de espaços para utilizadores	$\frac{A}{B} \times 100$	A = nº de espaços para utilizadores em uso B = nº total de espaços para utilizadores providenciados
B.2.4. Geral			
B.2.4.1.	30. Percentagem de público-alvo atingido	$\frac{A}{B} \times 100$	A = nº de utilizadores ativos no empréstimo pertencentes ao

			público-alvo B = nº total de pessoas pertencentes ao público-alvo
B.2.4.2.	31. Satisfação do utilizador	$\frac{A}{B}$	A = soma dos valores indicados pelos utilizadores para os diferentes serviços B = nº de pessoas que responderam ao questionário
B.2.4.3.	32. Vontade de voltar	$\frac{A}{B} \times 100$	A = nº de pessoas que respondeu “sim” B = nº de pessoas que responderam ao questionário
B.3. Eficiência			
B.3.1. Coleção			
B.3.1.1.	33. Custo por uso da coleção	$\frac{A}{B}$	A = total de gastos (em €) num ano B = nº total de usos da coleção durante o mesmo período de tempo
B.3.1.2.	34. Custo de aquisição por uso da coleção	$\frac{A}{B}$	A = total gasto em aquisições durante um ano (em €) B = nº de instâncias de uso da coleção no mesmo período de tempo
B.3.1.3.	35. Custo por descarga	$\frac{A}{B}$	A = custo por cada recurso eletrónico, num determinado período de tempo B = nº de descargas de cada recurso eletrónico durante o mesmo período de tempo

B.3.2. Acesso			
B.3.2.1.	36. Tempo médio de aquisição de documentos	$\frac{A + B}{2}$	A/ B = 2 valores no meio da lista (posicionar títulos numa lista consoante o nº de dias entre o pedido e a receção do documento)
B.3.2.2.	37. Tempo médio de processamento de documentos	$\frac{A + B}{2}$	A/ B = 2 valores no meio da lista (posicionar títulos numa lista consoante o nº de dias entre a receção do documento e a sua disponibilização)
B.3.3. Colaboradores			
B.3.3.1.	38. Percentagem de colaboradores em atendimento ao público	$\frac{A}{B} \times 100$	A = nº de colaboradores destinados ao atendimento ao público B = nº de colaboradores da biblioteca
B.3.3.2.	39. Taxa de respostas certas dadas	$\frac{A}{B} \times 100$	A = nº de questões respondidas corretamente B = nº total de questões respondidas pelos colaboradores
B.3.3.3.	40. Rácio entre despesas de aquisição e custo de RH	$\frac{A}{B}$	A = despesas com aquisição B = gastos com recursos humanos
B.3.3.4.	41. Produtividade de colaboradores no processamento	$\frac{A}{B}$	A = nº de <i>media</i> adquirido num determinado período de tempo B = nº de colaboradores envolvidos no processamento de <i>media</i>

B.3.3.5.	42. Produtividade dos colaboradores no empréstimo e serviços de entrega	$\frac{A}{B}$	A = nº total de empréstimos, EIB e entregas efetuado durante um ano B = nº de colaboradores envolvidos
B.3.3.6.	43. Custo do <i>staff</i> por título catalogado	$\frac{A \times B}{C}$	A = nº total de horas gastas em catalogação B = custo da hora de trabalho dos colaboradores C = nº de títulos catalogados
B.3.4. Geral			
B.3.4.1.	44. Custo por utilizador	$\frac{A}{B}$	A = orçamento anual B = nº de utilizadores ativos no último ano
B.3.4.2.	45. Custo por visita à biblioteca	$\frac{A}{B + C}$	A = despesas de custo da biblioteca B = nº total de visitas físicas à biblioteca (1 ano) C = nº total de visitas virtuais à biblioteca (1 ano)
B.4. Potencialidades e Desenvolvimento			
B.4.1. Coleção			
B.4.1.1.	46. Percentagem de gastos referentes à coleção eletrónica	$\frac{A}{B} \times 100$	A = gastos com a coleção eletrónica B = gastos globais em conteúdos informacionais
B.4.2. Colaboradores			
B.4.2.1.	47. Percentagem de colaboradores da biblioteca que prestam serviços	$\frac{A}{B} \times 100$	A = nº de colaboradores da biblioteca voltados para os serviços eletrónicos

	electrónicos		B = nº total de colaboradores
B.4.2.2.	48. Presenças em aulas de formação por colaborador	$\frac{A}{B}$	A = nº total de horas em que os colaboradores estiveram presentes em formação B = nº total de colaboradores
B.4.2.3.	49. Percentagem de tempo gasto pelos colaboradores em formação	$\frac{A}{B} \times 100$	A = nº total de horas que os colaboradores passaram em formação (1 ano) B = nº total de horas de trabalho disponíveis na biblioteca (1 ano)
B.4.2.4.	50. Percentagem de colaboradores envolvidos em parcerias corporativas e projectos	$\frac{A}{B} \times 100$	A = nº de colaboradores envolvidos em parcerias corporativas e projetos B = nº total de colaboradores
B.4.3. Geral			
B.4.3.1.	51. Percentagem de meios da biblioteca recebidos por concessão especial ou rendimentos gerados	$\frac{A}{B} \times 100$	A = meios (em €) da biblioteca recebidos por concessão especial ou rendimentos gerados (1 ano) B = todos os meios (em €) da biblioteca (1 ano)
B.4.3.2.	52. Percentagem de meios institucionais alocados na a biblioteca	$\frac{A}{B} \times 100$	A = meios (em €) da biblioteca (1 ano) B = meios (em €) da instituição (1 ano)

ISO 16439: 2014

A *ISO 16439: Informação e documentação: Métodos e procedimentos para avaliar o impacto das bibliotecas* foi lançada a 15 de abril de 2014 e é, por isso uma norma bastante recente. Até ao momento da realização deste estudo ainda não haviam sido publicadas alterações à 1ª edição da norma que tem como propósito a “definição de termos para avaliação do impacto de bibliotecas e métodos específicos para essa avaliação” (ISO 2014, 1).

O uso desta norma facilita a realização de tarefas como o planeamento estratégico, a gestão interna da qualidade das bibliotecas, a comparação do impacto das bibliotecas ao longo do tempo ou com bibliotecas semelhantes, a promoção do papel da biblioteca, e ainda o apoio na tomada da decisão.

De acordo com a definição de impacto de bibliotecas que esta norma nos faculta este fenómeno reflete-se na influência que a biblioteca e seus serviços têm nos indivíduos e sociedade e/ ou na diferença ou mudança que o contacto com os serviços da biblioteca provoca num indivíduo ou grupo. Deste modo, é possível compreender a importância que a medição do impacto de bibliotecas pode ter, principalmente quando o serviço em análise neste estudo é largamente influenciador nas atividades que os seus utilizadores (alunos, docentes, investigadores e colaboradores FLUP) desempenham.

Esta norma surge após se verificar que os benefícios providenciados pelas bibliotecas estariam a ser alvo de questões apoiando a sua argumentação na resposta dada a partir do desenvolvimento e teste de métodos para identificar e provar os seus benefícios para o utilizador e, conseqüentemente, para a sociedade (ISO 2014, 13). E sugere os seguintes métodos para a avaliação do impacto de bibliotecas:

1. Provas inferidas (por: dados de outputs)
 - 1.1. Estatísticas (uso da biblioteca, utilizadores da biblioteca);
 - 1.2. Indicadores de desempenho de bibliotecas (uso da biblioteca, indicadores de qualidade do serviço, indicadores de comparação das estatísticas da biblioteca com as estatísticas culturais);

- 1.3. Dados provenientes de questionários de satisfação (serviço de referência, formação, coleções, velocidade e precisão do serviço);
2. Evidências solicitadas
 - 2.1. Testes de impacto (influência que os utilizadores experienciam individualmente, influência que os utilizadores acham que as bibliotecas normalmente têm);
 - 2.2. Entrevistas e *focus groups* (transferência oral de informação entre o entrevistado e o entrevistador);
 - 2.3. Autoavaliação dos utilizadores (capacidades, conhecimento, confiança);
 - 2.4. Recolha de evidências anedóticas (informalmente);
3. Evidências observadas
 - 3.1. Observação;
 - 3.2. Análise de registos (registos catálogo);
 - 3.3. Autogravação (comportamento de utilizadores);
 - 3.4. Análise de citações;
 - 3.5. Testar o impacto no conhecimento e capacidades.

A aplicabilidade destes métodos, para efeitos deste estudo, não carece de teste uma vez que a norma não apresenta indicadores de desempenho a serem testados além dos existentes na ISO 11620. No entanto, por o impacto de bibliotecas ser uma questão que tanto importa para avaliação de bibliotecas universitárias, algumas das questões incluídas nos inquéritos por questionário contemplaram aspetos mencionados pela ISO 16439 como fulcrais para ter a perceção do impacto de bibliotecas.

4. Estudo de caso: práticas de avaliação e metodologias empregues

Coutinho (2011, 293) afirma que “no estudo de caso examina-se o caso em detalhe, em profundidade, no seu contexto natural, reconhecendo-se a sua complexidade e recorrendo-se para isso a todos os métodos que se revelam apropriados”; neste sentido, e tendo em conta que a presente investigação pretende estudar o caso da BCFLUP de uma perspetiva que proporcione a possibilidade de verificar se a normalização existente para a avaliação de desempenho de bibliotecas se adequa àquelas que sejam universitárias e de CSH, é neste ponto do trabalho que surge a necessidade de caracterizar aprofundadamente o caso em estudo. Ao estudarmos um caso aprendemos sempre com aquilo que é único nele, por isso o seu estudo profundo tem sempre mais algo a revelar.

Ainda Coutinho (2011, 295) refere que qualquer estudo de caso tem sempre forte cariz descritivo apoiando-se em “descrições compactas” do caso, neste sentido foi recolhida informação que ajudou a caracterizar o caso em estudo. Essa recolha foi, essencialmente, feita de duas formas:

- 1) Pesquisa documental;
- 2) Observação participante.

A pesquisa documental, para a contextualização da investigação cingiu-se, sobretudo, a documentos recolhidos na biblioteca digital (> documentos sobre a biblioteca) da BCFLUP, como por exemplo: Relatório de Atividades, Plano Estratégico, Avaliação da biblioteca, etc.

Em relação à informação recolhida através da observação participante, só foi possível que esta figurasse neste trabalho devido à minha presença na instituição de acolhimento, onde houve sempre a possibilidade de perceber diversos factos e, em muitas oportunidades, desfazer dúvidas com os colaboradores da biblioteca. Foi também durante a realização do estágio curricular que houve a possibilidade de recolher dados a partir de inquéritos por entrevista e por questionário.

4.1. Enquadramento da investigação no contexto da Biblioteca Central da Faculdade de Letras da Universidade do Porto

As bibliotecas têm o desafio de tornar a informação dos seus acervos acessível à comunidade, e no caso das bibliotecas universitárias esse objetivo primordial, quando cumprido, constitui um importante elemento de apoio à docência e à investigação (Leitão 2005). Como de outro modo não poderia ser, a atividade da BCFLUP é resultante das necessidades informacionais geradas pelas atividades da instituição em que está inserida, visando o apoio ao ensino, à investigação e à criação cultural nas áreas das ciências sociais, das artes e das humanidades.

4.1.1. Missão, Visão e Objetivos

A Biblioteca Central da FLUP define a sua missão como se segue: “A sua atuação desenvolve-se no sentido de facilitar o acesso à documentação e informação existentes na própria Biblioteca ou no exterior, nos mais variados suportes, através de um conjunto de serviços que promove, disponibiliza e põe em prática de forma a responder com rapidez e eficácia às solicitações dos utilizadores que a ela se dirigem.”.

É apontado como principal objetivo da BCFLUP “ (...) facultar à comunidade académica os recursos bibliográficos necessários à investigação e ao ensino.” ¹, sendo que toda a equipa trabalha em prol do seu alcance mas sem nunca perder o foco na visão da biblioteca e que é “Ser um serviço de referência no âmbito da FLUP e da UP no que diz respeito à disponibilização de recursos informacionais e tecnológicos de apoio ao ensino e à investigação na área das ciências sociais e humanas.” (ver **ANEXO D - 1**).

¹ Direção de Serviços da Documentação e de Sistemas de Informação (2016). *Apresentação*. Faculdade de Letras da Universidade do Porto, 2016. [consult. 18-06-2016] Disponível em: http://sdi.letras.up.pt/default.aspx?pg=biblioteca_central.ascx&m=8.

4.1.2. Estrutura

A estrutura organizacional da Biblioteca Central da FLUP é claramente vertical funcional, tal como podemos constatar a partir da observação do organograma em que o serviço está incluído:

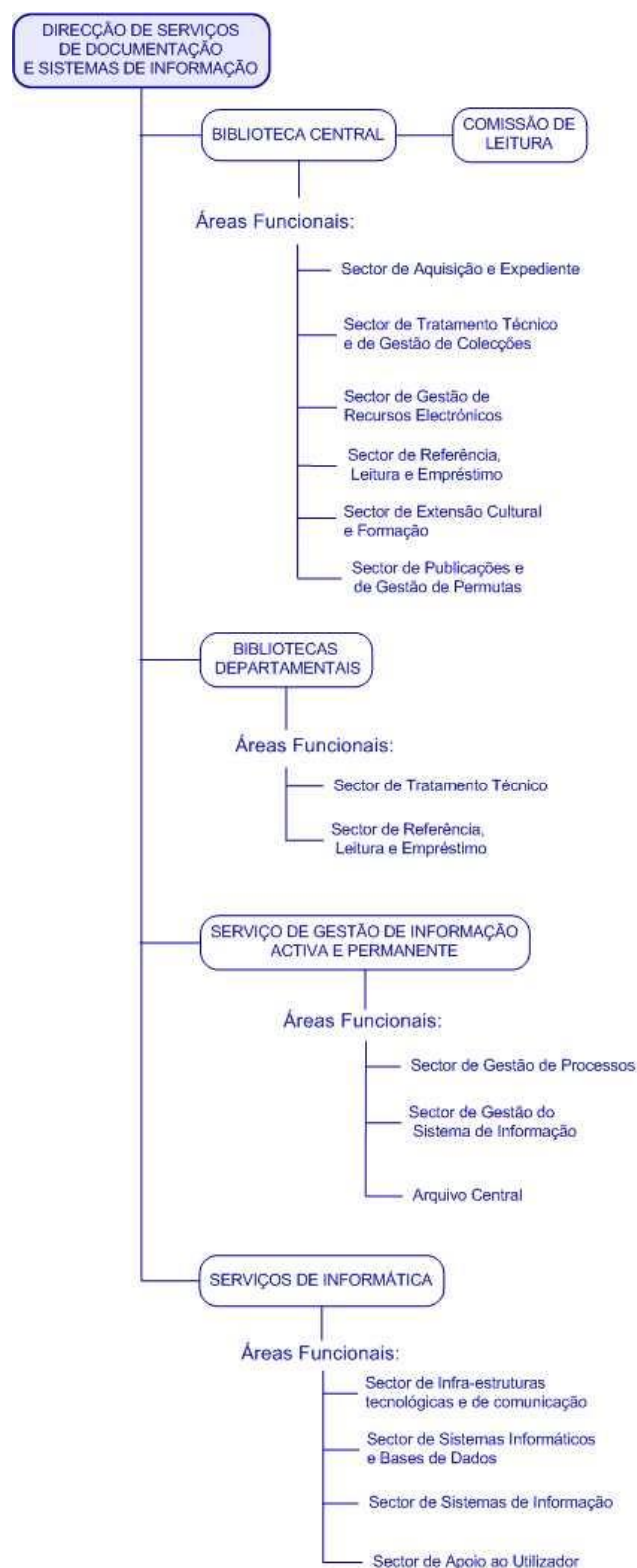


Ilustração 1 - Organograma dos Serviços de Documentação e de Sistemas de Informação da Faculdade de Letras da Universidade do Porto.

O organograma existente está incluído no da direção de serviços de documentação e de sistemas de informação da FLUP e, neste momento, já não se pode considerar atualizado face à realidade. Assim sendo, e já que este estudo está apenas focado na Biblioteca Central, procedi ao desmembramento do esquema existente, no sentido de ficar mais claro o funcionamento deste serviço (**Ilustração 2**).

Apesar de a Direção de Serviços de Documentação e de Sistemas de Informação da FLUP ter autonomia para gerir a Biblioteca Central é de grande importância o papel da Reitoria da Universidade e da Direção da Faculdade no funcionamento do serviço; a primeira pela clara dependência da segunda em relação a si, e a segunda pela sua participação na tomada de decisão em relação à biblioteca.

A direção da biblioteca, assim como os restantes serviços de documentação e sistemas de informação da FLUP, está sob a alçada do Técnico Superior João Leite, sendo que é a Técnica Superior Isabel Pereira Leite que desempenha o papel de responsável pela biblioteca central e que responde pelo serviço perante a direção dos SDSI da Faculdade.

Tal como é possível verificar na **Ilustração 2**, cada uma das Áreas Funcionais da Biblioteca Central tem um responsável que assegura a coordenação de todo serviço (atividades do serviço, recursos humanos, iniciativas, etc.). O funcionamento da BCFLUP flui de acordo com a divisão de tarefas entre as diferentes áreas funcionais e devido ao foco com que colaboradores que integram cada uma delas trabalha nas funções que lhe são atribuídas.

- O *Serviço de Aquisição e Expediente* está à responsabilidade de Felismina Odete da Veiga Teixeira e o seu funcionamento depende, quase na íntegra, desta mesma colaboradora, que tem como principais funções: responder às necessidades dos utilizadores, analisar propostas de aquisição de bibliografia, comparar preços no mercado e adquirir os recursos (ver **Anexo C – II – 2.**).
- O *Serviço de Referência, Leitura e Empréstimo* é da responsabilidade de Isabel Pereira Leite, e conta com uma equipa constituída por Laura Gil, Ana Carolina Avilez, Cláudia Fernandes, Marlene Borges,

Maria Julieta Peixoto, Paula Maravilhas Soares, Clara Couto de Oliveira e Jorge Lopes. Apesar de ser esta a constituição da equipa do SRLE, todos os colaboradores da biblioteca central acabam por desempenhar funções nesta área funcional (ver **Anexo C – III – 9.**).

- Maria Helena Miranda é responsável pelo *Serviço de Tratamento Técnico e de Controlo de Coleções*, onde leva a cabo a sua atividade profissional exercendo as seguintes tarefas: execução e verificação de indexação, correção e alimentação do ficheiro de autoridades, reorganização de espaços, identificação de falhas na organização das coleções, definição de cotas, e coordenação das bibliotecas departamentais da Faculdade (ver **Anexo C – IV – 2.**). A responsabilidade pelo STTCC implica ainda a coordenação de toda a equipa – Maria Amélia Melo, Júlia Tavares Rodrigues, Maria do Céu Costa, Mariana Selas e Ana Cristina Dixo.
- O *Serviço de Extensão e Formação* também é da responsabilidade de Isabel Pereira Leite, e é neste serviço que desenvolvem atividades como a formação de utilizadores, a orientação de visitas guiadas, a realização de sessões de formação para utilização dos recursos, a coordenação do projeto American Corner Portugal, e ainda concetualização e montagem de exposições bibliográficas, iconográficas e documentais (ver **Anexo C – V – 2.**).
- Por último, no *Serviço de Publicações* é levado a cabo não só o processo de edição e o controlo das publicações FLUP, mas também a divulgação e distribuição das mesmas. O SP também efetua a manutenção e atualização do catálogo de publicações, a venda direta das publicações FLUP, e assegura a participação da Faculdade em feiras do livro. Todas estas atividades são asseguradas pela responsável desta área funcional, Ana Paula Soares (ver **Anexo C – VI – 2.**).

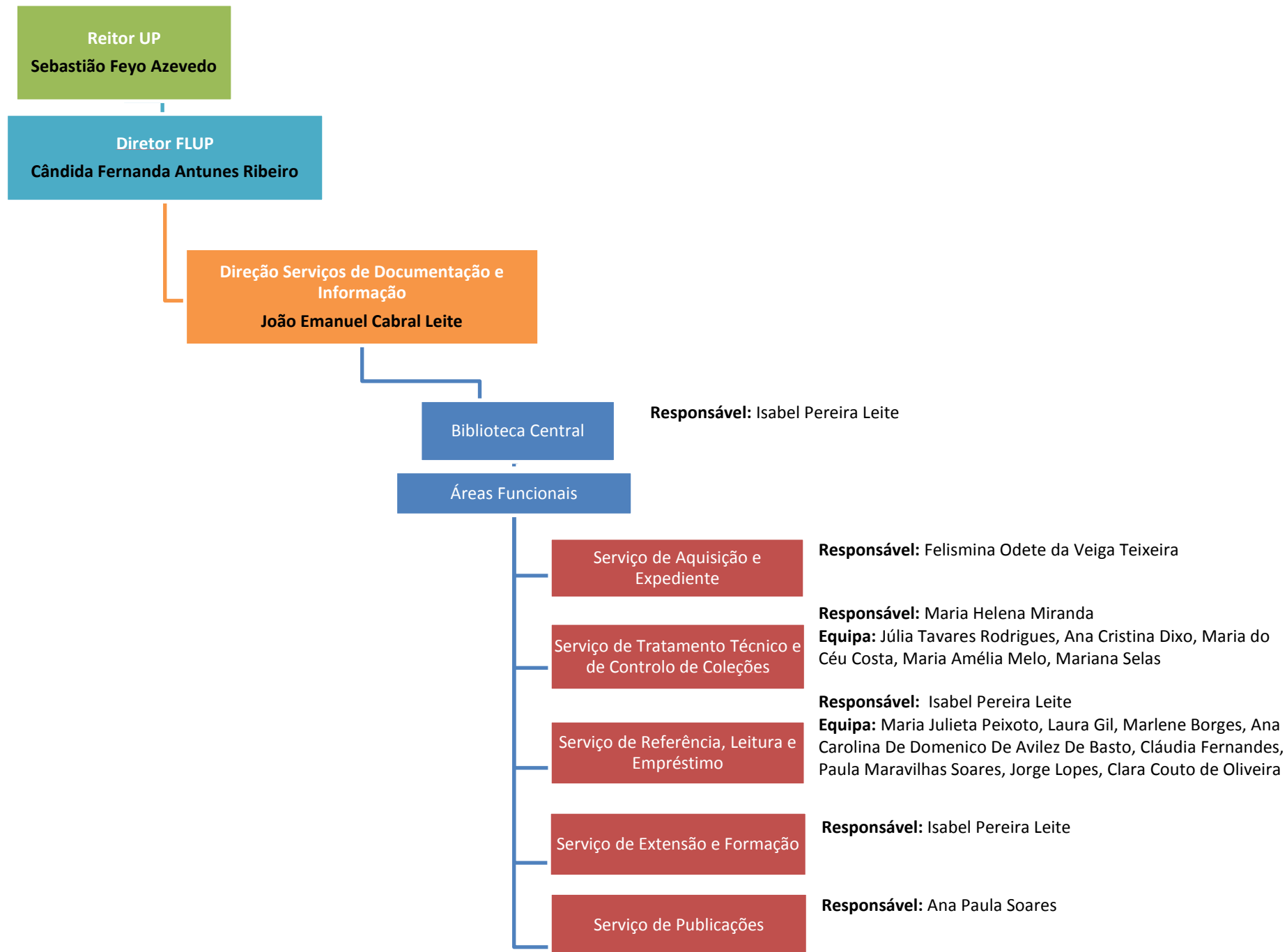


Ilustração 2 - Organograma da Biblioteca Central da FLUP

4.1.3. Ponto de situação: avaliações de desempenho na BCFLUP

À data de início desta investigação não havia ainda registo de que se tivesse feito algum estudo deste género.

Existia, sim, um trabalho resultante da parceria entre dois sociólogos (Marta Santos e Pedro Tavares), elaborado em 2006, que tem como título “*Relatório de avaliação do inquérito aos serviços da Biblioteca Central da Faculdade de letras da universidade do Porto*” e que consiste numa análise dos resultados da aplicação de um inquérito com 62 questões aos utilizadores da biblioteca, através do qual, se pretendeu ficar a conhecer melhor os leitores da BC e a sua opinião acerca dos espaços, recursos e serviços disponibilizados (Santos e Tavares 2006, 2).

Em 2007, foi realizado um Relatório de Estágio no âmbito do estágio curricular de João Pedro Moura Neves, aluno do último ano da Licenciatura em Ciência da Informação nesse ano, com o título “*Desenvolvimento de um sistema de apresentação de indicadores de desempenho para serviços de biblioteca ou centros de documentação (INQUIDOC) na Datinfor – Informática serviços e estudos S. A.*”. Neste trabalho é feita uma descrição do processo de desenvolvimento de uma aplicação que permite a extração de indicadores de desempenho de acordo com a norma ISO 11620 (Neves 2007, ii).

Em suma, apesar de haver, no meio académico em questão, quem já se tivesse preocupado com a avaliação da BCFLUP, não existiu nenhuma investigação anterior a esta que contemplasse as mesmas preocupações que o presente estudo.

4.2. Recolha de dados

A recolha de dados deste estudo de caso foi adaptada ao tema de investigação uma vez que, para realizar averiguações relativas à adequação dos indicadores de desempenho existentes para bibliotecas, foi necessário recolher dados quantitativos junto dos envolvidos no funcionamento do serviço em questão - utilizadores e colaboradores.

4.2.1. Métodos

De acordo com Coutinho (2011, 209) num estudo de caso podem ser utilizados métodos de recolha de dados como o diário de bordo, relatório, entrevista e observação, no entanto as características deste trabalho em particular levaram a que se optasse por efetuar a recolha de dados a partir dos seguintes métodos (Guimarães e Cabral 1997, 8):

- Observacionais - Pesquisa documental (relatórios de atividades, avaliações da biblioteca; organogramas; informação contida no website da biblioteca, etc.) e observação direta do objeto de estudo – serviço e instituição de acolhimento;
- Experimentais - Observação participante (inquéritos por questionário e por entrevista; perguntas pontuais aos colaboradores do serviço;).

A melhor forma de testar a aplicabilidade de um conjunto de indicadores de desempenho num determinado contexto é, após analisar o contexto em causa, aplicá-los no sentido de verificar os resultados e discuti-los. Neste sentido, todas as fontes que permitiram o acesso a informação crucial para que fosse possível a aplicação dos indicadores de desempenho existentes para bibliotecas (ISO 11620: 2014) se revelaram de extrema importância.

4.2.2. Amostragem

Segundo Guimarães e Cabral (1997, 6), o processo de seleção de uma amostra a partir de uma população designa-se por amostragem, e este deve ser, sempre que possível, probabilístico no sentido de se poder realizar inferências realistas a partir dos resultados obtidos a partir da amostra selecionada. O mais importante processo de amostragem probabilística é o de *Amostragem Aleatória*, processo este em que toda a população tem as mesmas hipóteses de ser integrada na amostra; por esta mesma razão é que, no âmbito de determinar quais os utilizadores da BCFLUP fariam parte da amostra respondente ao inquérito por questionário, foram escolhidos aleatoriamente 100 utilizadores

(aproximadamente 5% da população) presentes na biblioteca durante algumas horas dos dias 18, 19, 23, 24 e 25 de maio de 2016.

No caso dos questionários a serem respondidos pelos colaboradores foi ainda mais óbvio determinar o processo de amostragem. Como a equipa de colaboradores da BCFLUP conta apenas com 18 colaboradores, decidiu-se que fossem todos incluídos na amostra. Este processo de amostragem é não-probabilístico e denomina-se por *Amostragem por Conveniência*, já que a amostra foi definida de acordo com aquilo que era mais conveniente para a investigação (Guimarães e Cabral 1997, 7).

4.3. Discussão dos resultados

Questionário utilizadores

Caracterização da amostra:

Os itens a), b), c) e d) a serem respondidos no questionário colocado aos utilizadores mostram algumas características básicas da amostra. A maioria dos utilizadores respondentes ao questionário pertence ao género feminino (ver **Ilustração 3**); a média de idades é de, aproximadamente, 24 anos; apenas 11% dos inquiridos não são estudantes (ver **Ilustração 4**); e, aqueles que ainda o são, frequentam as seguintes instituições de ensino: FLUP, FEUP, FCUP, FPCEUP e UFSC (ver **Ilustração 5**). Ainda com a variedade de proveniência de utilizadores (ao nível das instituições de ensino), é possível inferir que esta biblioteca é utilizada, na sua grande maioria, por estudantes da faculdade onde está inserida.

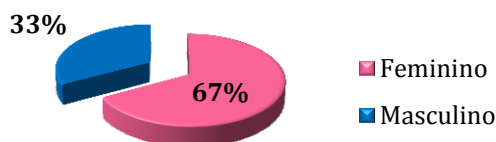


Ilustração 3 - Gráfico representativo do género dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário.

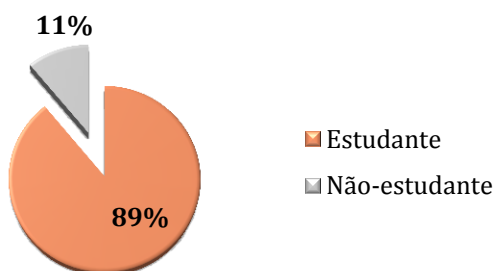


Ilustração 4 - Gráfico representativo da profissão dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário.

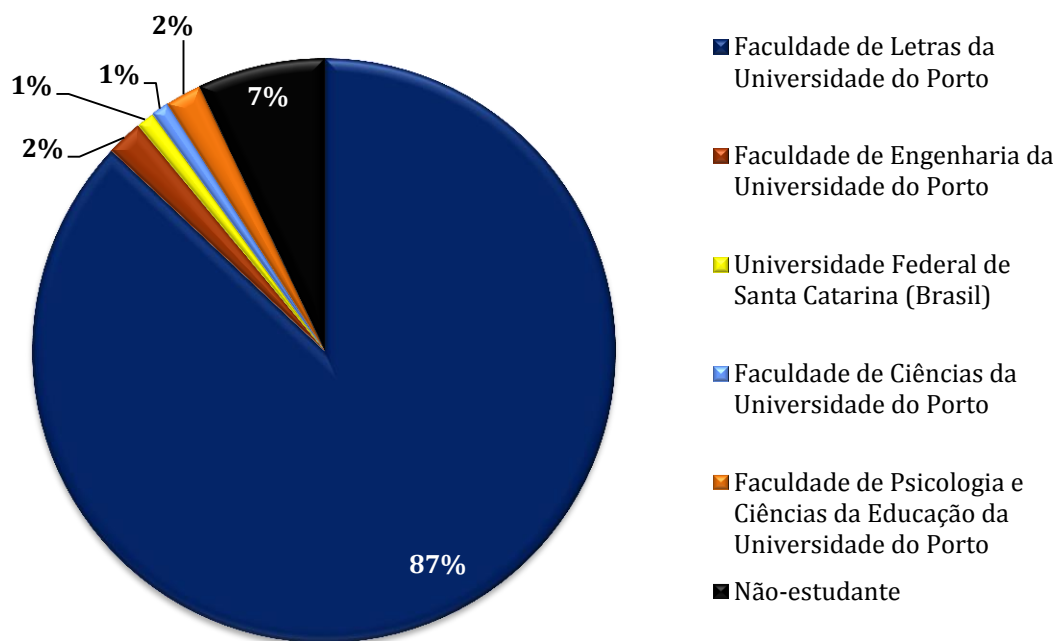


Ilustração 5 - Gráfico representativo da instituição de ensino dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário.

Visitas à biblioteca:

Como podemos verificar no gráfico da **Ilustração 6**, 24 dos utilizadores inquiridos visita a biblioteca todos os dias mas, a maioria dos utilizadores pertencentes à amostra visita a biblioteca várias vezes por semana (41). Outros 24 respondentes ao questionário afirmaram que visitam a BCFLUP várias vezes por mês, e houve ainda quem respondesse que apenas vai à biblioteca uma vez por mês (4) ou mesmo quase nunca (6). Na análise dos resultados deste inquérito por questionário, houve ainda a possibilidade de verificar que 1 dos utilizadores o estava a ser pela primeira vez.

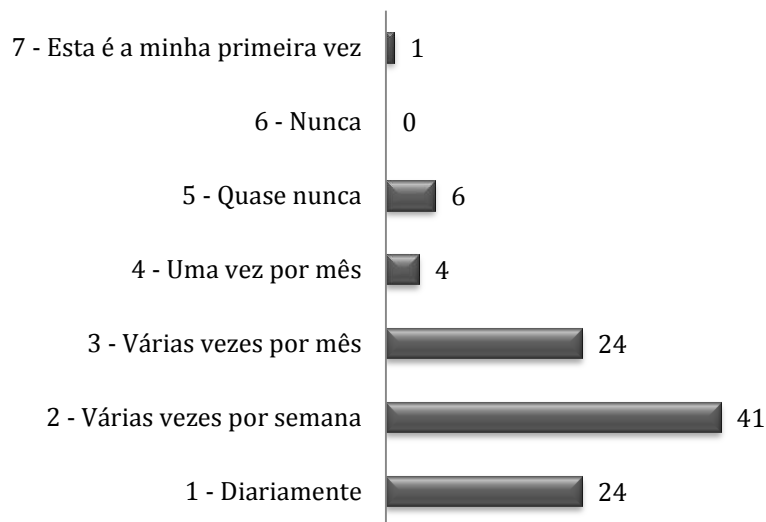


Ilustração 6 - Gráfico representativo da frequência de visita à biblioteca dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário.

A partir das respostas à pergunta 3 do questionário aos utilizadores, foi possível apurar a finalidade com que os visitantes da biblioteca se deslocam à mesma (ver **Ilustração 7**). Nesta questão era possível assinalar mais do que uma das opções apresentadas, assim sendo foi possível apurar que os principais motivos pelos quais biblioteca da FLUP é visitada são:

- Para trabalhar ou estudar;
- Com a finalidade de requisitar ou devolver recursos;
- Para trabalhar com os seus próprios materiais;
- Com o intuito de consultar recursos bibliográficos lá existentes;
- Para utilizar os computadores;
- No sentido de se encontrarem com amigos.

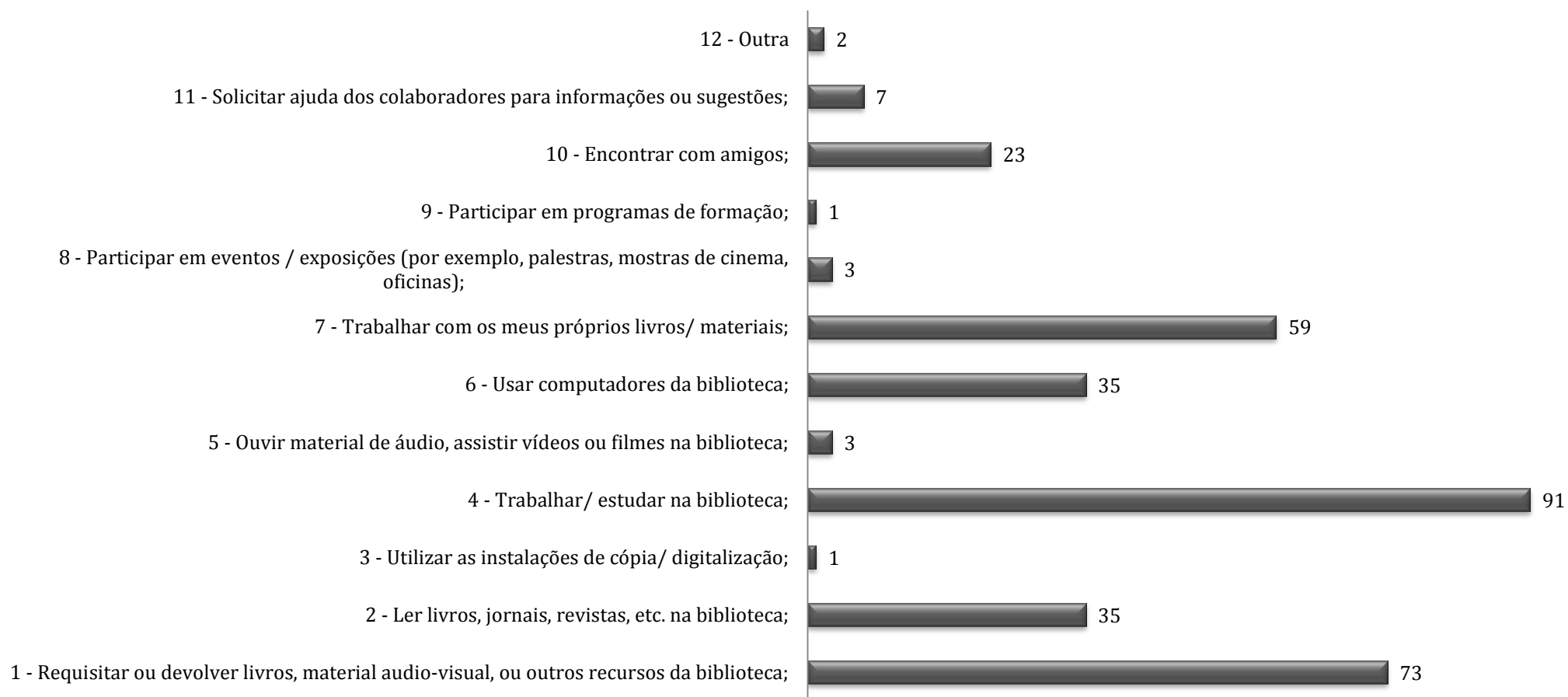


Ilustração 7 - Gráfico representativo dos motivos que levam os utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário visitar a biblioteca.

Autonomia de utilização

A grande maioria dos utilizadores inquiridos no âmbito da realização deste trabalho costumam visitar o serviço de biblioteca com alguma regularidade, e por esse motivo o seu conhecimento sobre a sinalética existente (quer nas prateleiras como a indicação que conduz às mesmas) é, em média “Bom” (ver **Ilustração 8**).

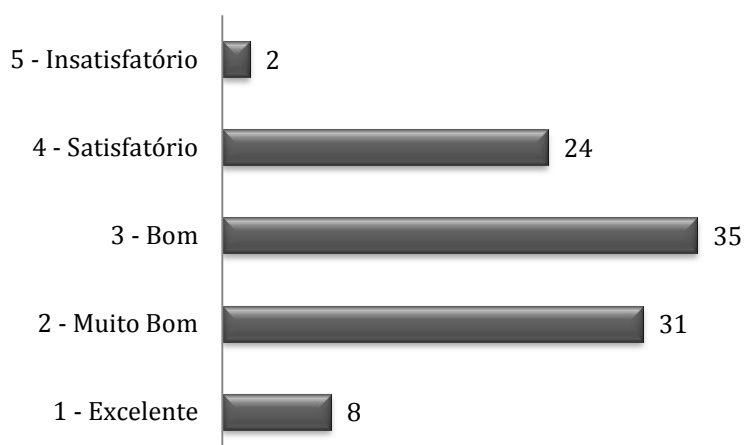


Ilustração 8 - Gráfico representativo do conhecimento da sinalética que os utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário têm.

Apesar de os utilizadores estarem familiarizados com a sinalética utilizada na biblioteca existem ocasiões em que os documentos físicos que estes procuram não são recuperados (ver **Ilustração 9**). Ainda assim, como é possível concluir após analisar o gráfico da **Ilustração 10**, segundo os utilizadores inquiridos, as principais razões pelas quais os documentos não são encontrados são a inexistências dos mesmos na biblioteca ou o facto de existirem documentos - bem mais do que os desejados - fora do sítio (obs.: durante a realização do inquérito fui aletrada para o facto de alguns utilizadores assinalarem a opção “*Estão fora do sítio*” como sendo a mais próxima do real facto que apontam como causador de insucesso na recuperação de documentos físicos na biblioteca: a não-devolução de obras por parte de outros utilizadores ao longo dos anos de funcionamento da BCFLUP).

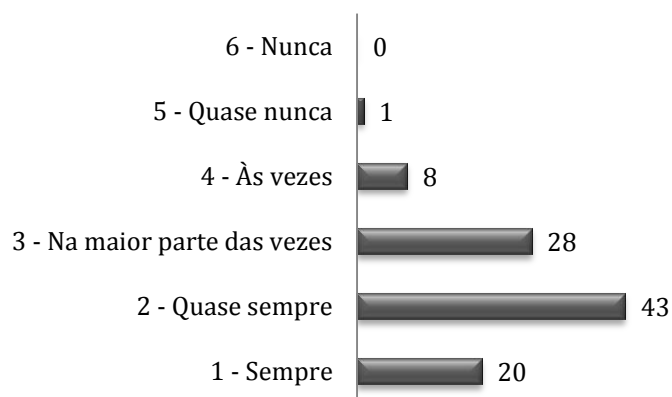


Ilustração 9 - Gráfico representativo da frequência com que os utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário não encontram os documentos físicos que procuram.

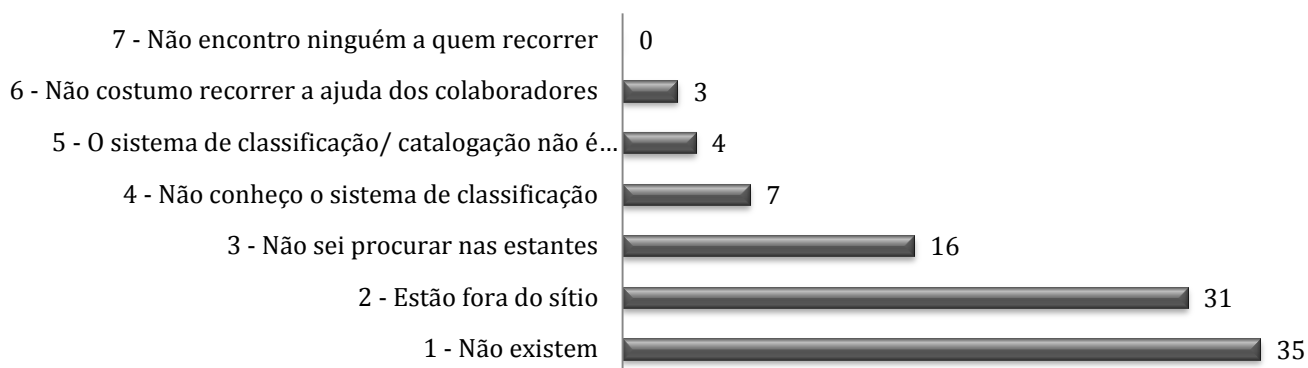


Ilustração 10 - Gráfico representativo dos motivos pelos quais os utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário não encontram os documentos físicos que procuram.

Serviços *Online* e Outras Fontes

A coleção física da Biblioteca Central da Faculdade de Letras da Universidade do Porto ultrapassa os 360 mil documentos, no entanto, apesar de poder ser apelativo pensar que a procura de documentos e/ou serviços se cinge àqueles que são analógicos, os serviços *online* da biblioteca da FLUP têm uma procura considerável por parte dos seus utilizadores (ver **Ilustração 11 e 12**).

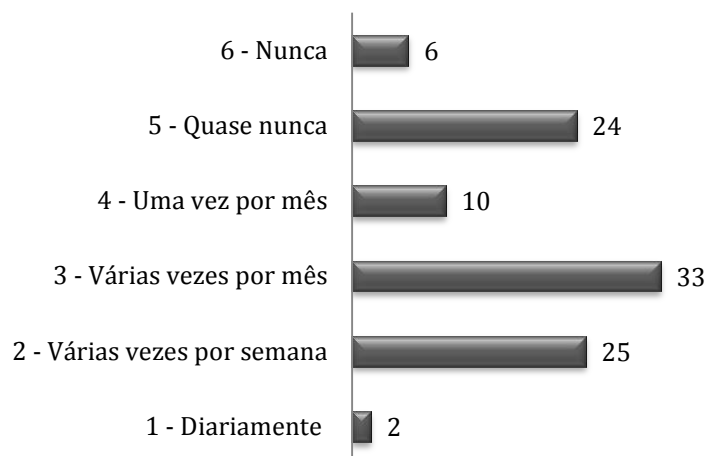


Ilustração 11 - Gráfico representativo de acesso dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário aos serviços *online* da BCFLUP.

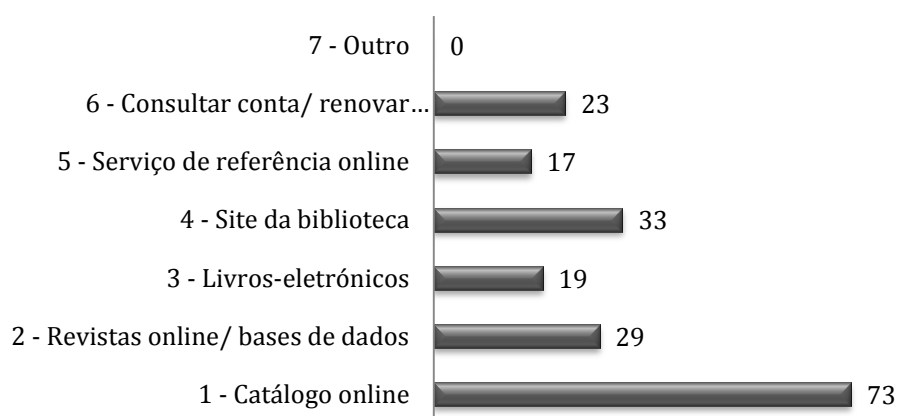


Ilustração 12 - Gráfico representativo dos serviços *online* a que os utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário mais acedem.

Ainda assim, apesar de os utilizadores da desta biblioteca também recorrerem aos seus serviços *online* para satisfazerem as suas necessidades informacionais, quando foram questionados sobre a sua escolha para recolher informação caso a BCFLUP estivesse encerrada estes responderam que utilizariam as seguintes fontes com a frequência como segue:

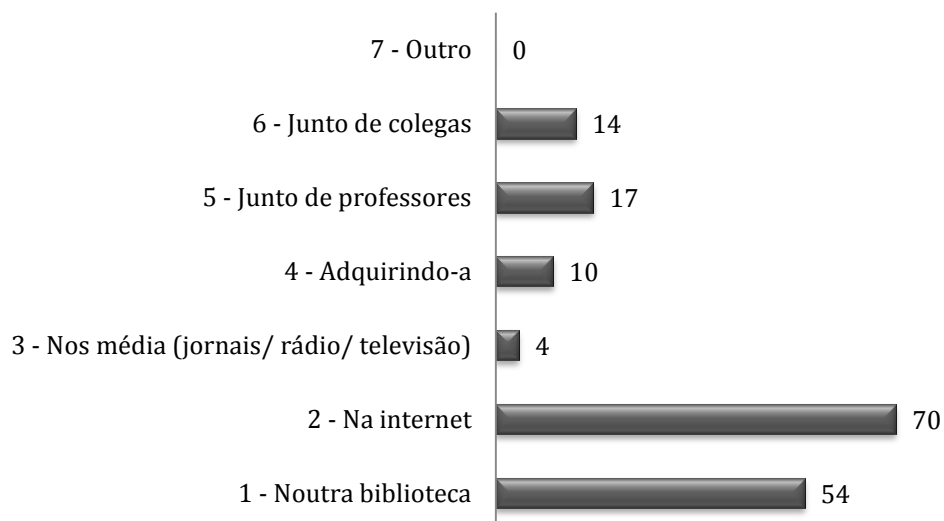


Ilustração 13 - Gráfico representativo das fontes extra BCFLUP que os utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário recorreriam caso esta estivesse encerrada.

Satisfação dos utilizadores

O questionário distribuído por 100 dos utilizadores da BCFLUP comportou algumas perguntas relativas à satisfação dos utilizadores face a certos aspetos relativos ao funcionamento do serviço. O primeiro desses aspetos foi o horário:

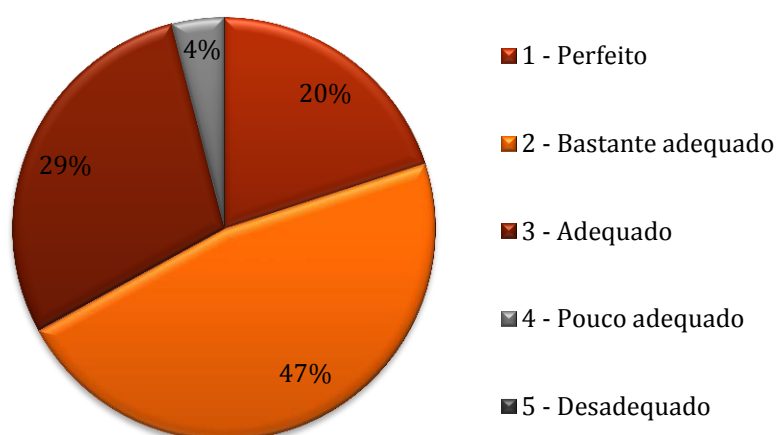


Ilustração 14 - Gráfico representativo da satisfação dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário face ao horário da BCFLUP.

Tal como está representado no gráfico da **Ilustração 14**, 47% dos inquiridos acha o atual horário de funcionamento da biblioteca bastante adequado face às suas necessidades; 29% dos utilizadores inquiridos classifica o horário apenas como adequado às suas necessidades; 20% dos utilizadores considera o horário perfeito em relação às suas necessidades; e apenas 4% das respostas se revelaram menos positivas, uma vez que o horário de funcionamento do serviço em causa fora apontado como pouco adequado pelos utilizadores na amostra.

Assim como acontece com o horário de funcionamento, o volume e o conteúdo da coleção da biblioteca são aspetos satisfatórios para a maioria dos inquiridos no âmbito deste estudo, como é possível verificar a partir da observação das **Ilustrações 15 e 16**:

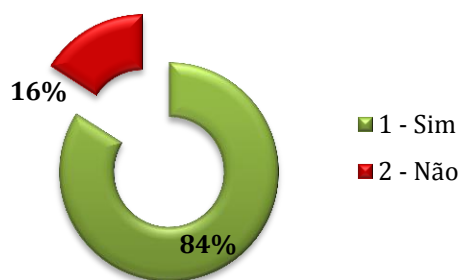


Ilustração 15 - Gráfico representativo da satisfação dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário face ao volume da coleção da biblioteca.

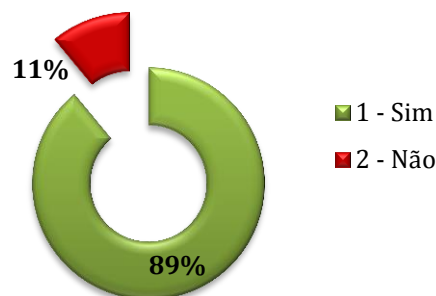


Ilustração 16 - Gráfico representativo da satisfação dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário face ao conteúdo da coleção da biblioteca.

Para os utilizadores da Biblioteca Central da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, as condições dos espaços que lhes são disponibilizados são apontadas como “Boas” pela maioria dos inquiridos, e “Muito Boas” ou até mesmo “Excelentes” por uma parte considerável dos respondentes a este questionário (46); A qualidade do espaço físico do serviço em causa foi considerada “Insatisfatória” apenas por dois utilizadores, e 11% apenas o consideraram com condições “Satisfatórias” (ver **Ilustração 17**).

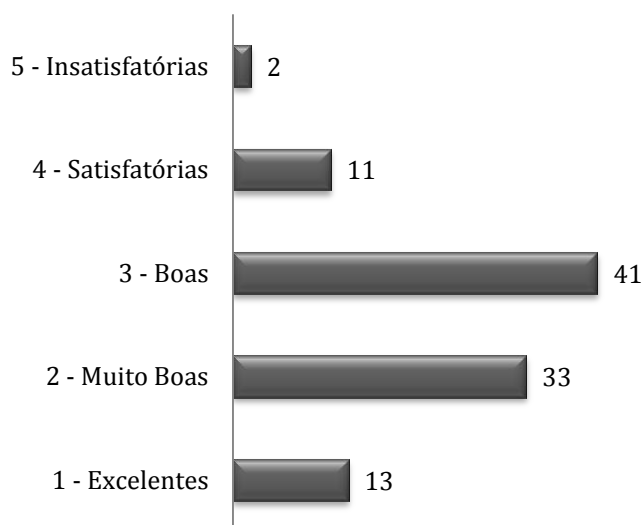


Ilustração 17 - Gráfico representativo da satisfação dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário face às condições dos espaços da biblioteca.

A pergunta 8 do questionário realizado aos utilizadores foi elaborada no sentido de conseguir apurar se os respondentes eram bem esclarecidos pelos colaboradores da biblioteca universitária em estudo. E, como é possível verificar a partir da observação da **Ilustração 18**, apenas uma ínfima parte dos utilizadores não estão satisfeitos com a capacidade de resposta dos trabalhadores do serviço.

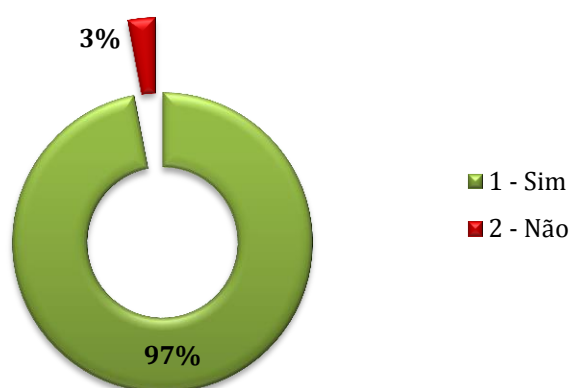


Ilustração 18 - Gráfico representativo da satisfação dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário face ao serviço de referência da biblioteca.

Os utilizadores inquiridos deram também o seu parecer sobre a adequação da quantidade de colaboradores existentes no serviço de biblioteca da FLUP em relação ao fluxo de trabalho existente, a resposta foi positiva (ver **Ilustração 19**).

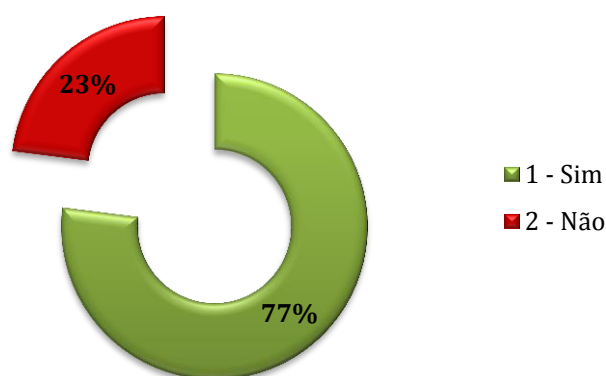


Ilustração 19 - Gráfico representativo da satisfação dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário face ao número de colaboradores da biblioteca.

O empréstimo interbibliotecas também foi alvo de avaliação ao nível da satisfação dos utilizadores, no entanto, em 100 utilizadores inquiridos, apenas 14 já tinham recorrido ao EIB (ver **Ilustração 20**). Ainda assim, foi possível determinar que quase todos os utilizadores que já recorreram a este serviço

ficaram satisfeitos com o seu funcionamento, já que apenas 1 dos inquiridos classificou o processo EIB como “*Insatisfatório*” (ver **Ilustração 21**).

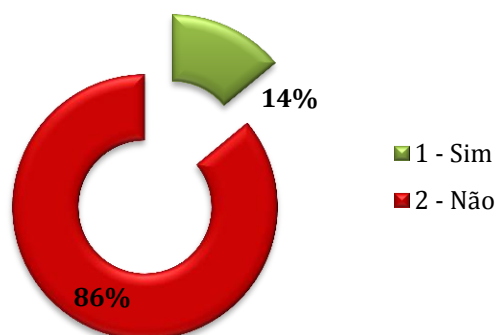


Ilustração 20 – Gráfico representativo da utilização do serviço de EIB da FLUP por parte dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário.



Ilustração 21 - Gráfico representativo da satisfação dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário face ao Empréstimo Interbibliotecas.

Quase no fim do questionário foi colocada uma pergunta no sentido de averiguar como é que os utilizadores classificam a sua satisfação face ao global do serviço de biblioteca da FLUP. De acordo com o gráfico presente na **Ilustração 22**, é possível afirmar que os utilizadores da BCFLUP estão, globalmente, satisfeitos.

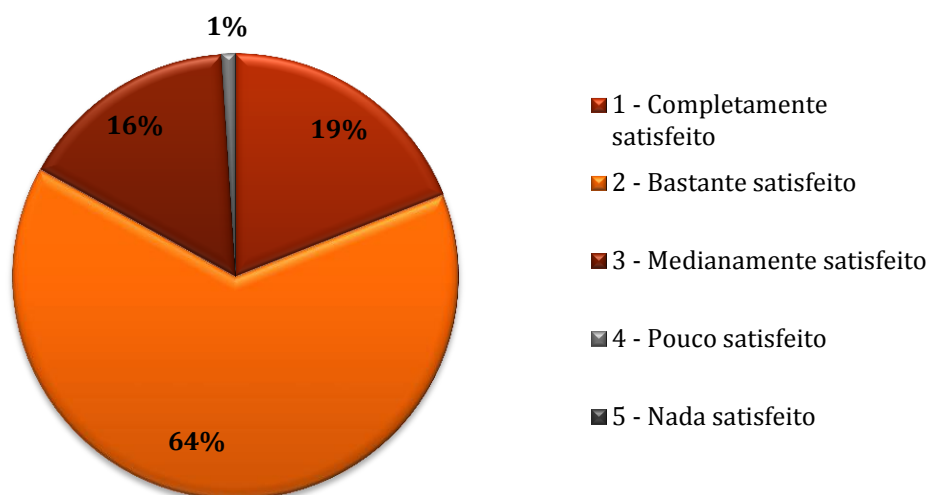


Ilustração 22 - Gráfico representativo da satisfação dos utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário em relação à biblioteca no global.

Quando questionados sobre a vontade voltar à biblioteca da FLUP, os utilizadores presentes nas instalações da mesma à data da realização do inquérito por questionário foram quase unânimes, como segue:

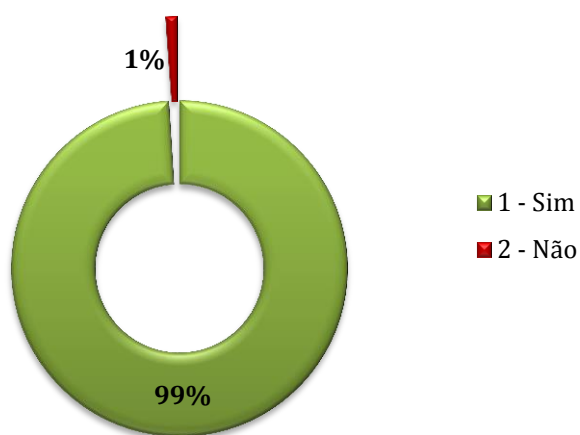


Ilustração 23 - Gráfico representativo da demonstração de vontade que os utilizadores pertencentes à amostra respondente ao questionário tinham de voltar a visitar a BCFLUP, à data da realização do inquérito por questionário aos utilizadores.

Questionário Colaboradores

Caracterização da amostra:

As respostas aos itens a), b), c) e a pergunta 1 a que os colaboradores da BCFLUP responderam no preenchimento do questionário que lhes foi colocado permitiram caracterizar a amostra. A maioria dos colaboradores da biblioteca pertence ao género feminino (ver **Ilustração 24**); a média de idades é de 48 anos; a maioria dos colaboradores pertence à categoria profissional “*Técnico Superior*”, sendo que também existem representantes das outras categorias (representadas na **Ilustração 25**), ainda que em número menor; e, como podemos verificar na **Ilustração 26**, as habilitações literárias dos colaboradores BCFLUP variam bastante, o único grau académico que não é possuído por ninguém é o doutoramento.

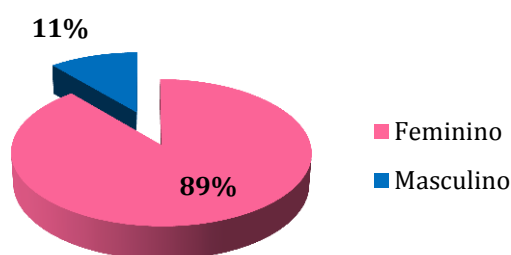


Ilustração 24 - Gráfico representativo do género dos colaboradores da BCFLUP.

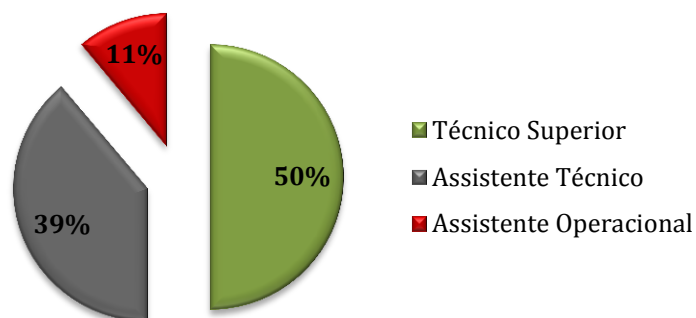


Ilustração 25 - Gráfico representativo das Categorias Profissionais dos colaboradores da BCFLUP.

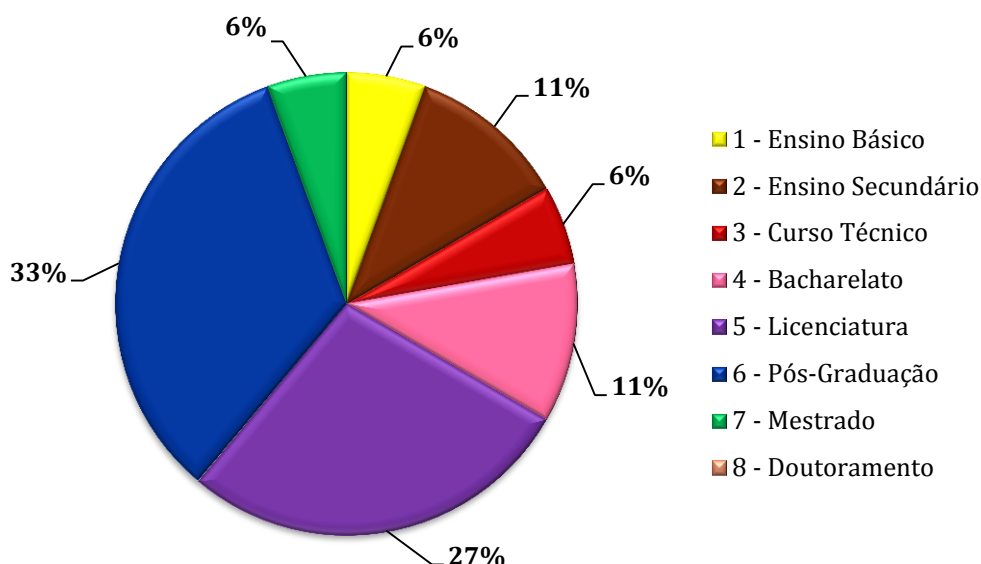


Ilustração 26 - Gráfico representativo do grau de ensino dos colaboradores da BCFLUP.

Distribuição de colaboradores e funções

O conjunto de colaboradores da biblioteca da FLUP, segundo a estrutura que me foi apresentada como sendo a certa no início do estágio curricular nas instalações da biblioteca (ver **Ilustração 2**), está dividido pelos diferentes serviços, onde desempenham as suas funções profissionais. No entanto, quando questionados sobre em qual das áreas funcionais da biblioteca os colaboradores desempenham funções alguns deles assinalaram mais do que um dos serviços (ver **Ilustração 27** – onde, pelo que foi apurado existiriam 26 e não 18 colaboradores a trabalhar na BCFLUP); isto porque: na prática, os colaboradores, desempenham funções noutros serviços além daqueles aos quais pertencem (ver **Ilustração 28** e **ANEXO C – III – 9**).

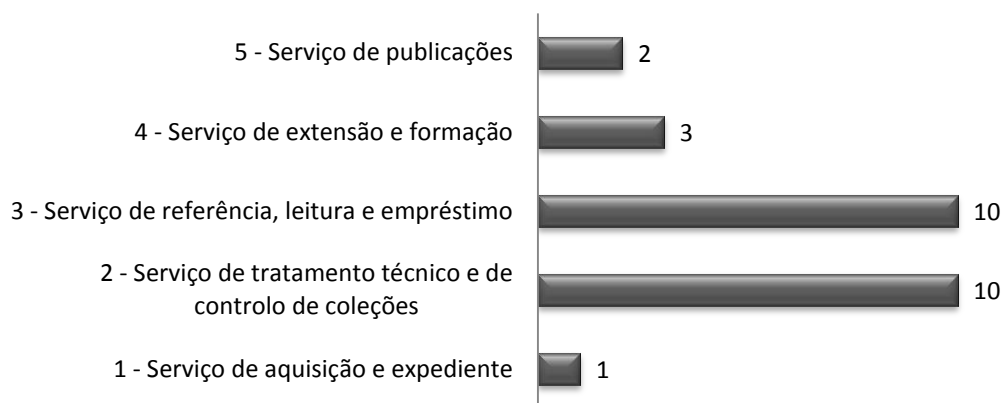


Ilustração 27 - Gráfico representativo da distribuição dos colaboradores da BCFLUP pelas 5 áreas funcionais.



Ilustração 28 - Gráfico representativo das funções que os colaboradores da BCFLUP desempenham nas áreas funcionais a que pertencem

A lacuna, ao nível da distribuição de tarefas pelos colaboradores que foi possível identificar a partir das respostas às perguntas 2 e 3, acaba por se confirmar com a resposta à pergunta 4 - “Quais são os objetivos da área funcional

da BCFLUP em que desempenha atividades profissionais?”- (ver **Ilustração 29**), uma vez que aquilo que aqui foi respondido, na sua grande maioria, coincidiu apenas com a AF a que cada colaborador corresponde *oficialmente*; ou seja, apesar de existirem colaboradores que desempenham funções noutros serviços que não aqueles aos quais pertencem, estes reconhecem que a área funcional da biblioteca à qual pertencem é apenas uma (salvo exceções como o diretor e os responsáveis pelas áreas funcionais).

Esta situação clarifica a confusão de contagem de colaboradores originada na resposta dos mesmos à pergunta 2 onde, se fosse contabilizado o número de colaboradores pelo número de vezes que foi assinalada cada AF, existiam mais oito colaboradores pertencentes à equipa de colaboradores da Biblioteca Central da Faculdade de Letras da Universidade do Porto.

Ao analisarmos o gráfico da página seguinte, também conseguimos identificar alguma inconsistência nos resultados. Por exemplo: quando observamos a barra correspondente ao objetivo “*Realização de tratamento técnico de recursos*” sabemos que apenas 2 colaboradores afirmaram que este é um dos objetivos da área funcional à qual pertencem, contudo tal não se deveria verificar já que a AF que tem como objetivo a realização de tratamento técnico de recursos é o Serviço de Tratamento Técnico e de Controlo de Coleções, ao qual pertencem não 2 mas sim 6 colaboradores. Uma das causas para que as respostas dos colaboradores revelem esta inconsistência estará relacionada com a abstenção de resposta a esta pergunta (33%).

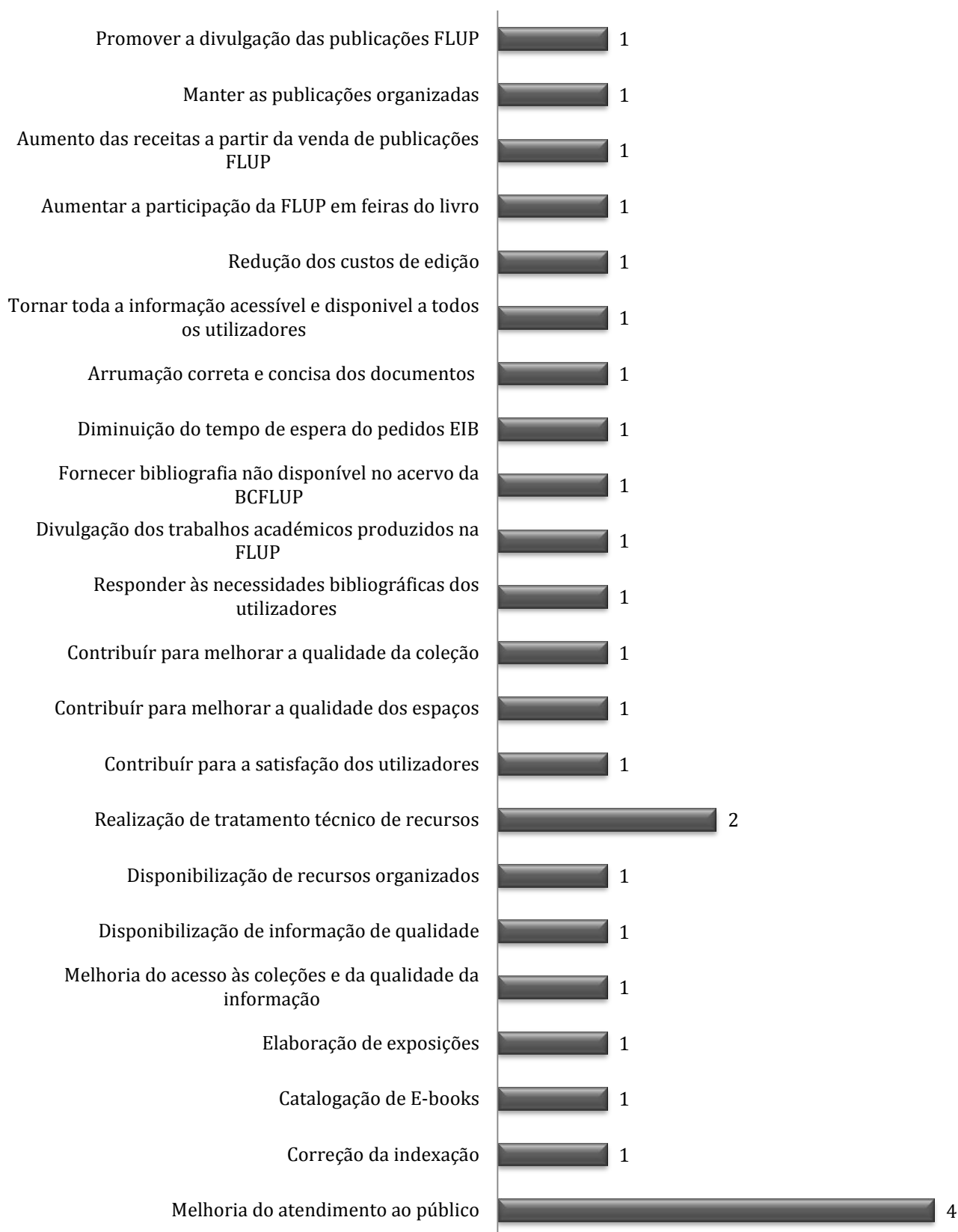


Ilustração 29 - Gráfico representativo dos objetivos áreas funcionais a que os colaboradores da BCFLUP pertencem.

Tendo em conta todas as atividades em que desempenham funções, os colaboradores da Biblioteca Central da Faculdade de Letras da UP classificam o seu desempenho na prossecução dos objetivos que mencionados na resposta à pergunta 4 da seguinte forma:

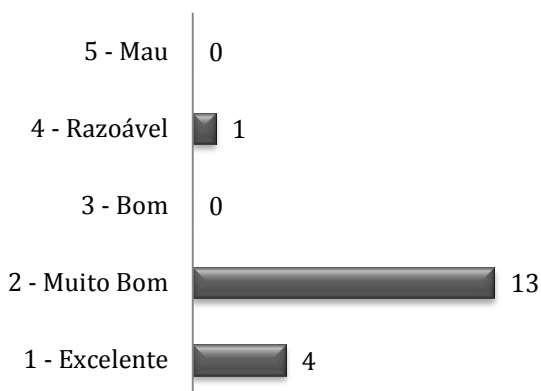


Ilustração 30 - Gráfico representativo da autoavaliação dos colaboradores da BCFLUP em relação ao seu próprio desempenho na prossecução dos objetivos das áreas funcionais das quais fazem parte.

Serviços e Recursos disponibilizados aos utilizadores

Tal como no caso dos utilizadores, a maioria dos colaboradores da BCFLUP são da opinião que tanto o volume (ver **Ilustração 31**) como o conteúdo (ver **Ilustração 32**) da coleção da biblioteca estão adequados às necessidades dos seus utilizadores.

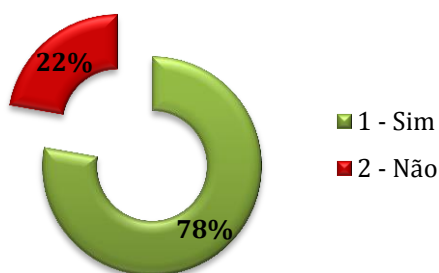


Ilustração 31 - Gráfico representativo da opinião dos colaboradores da BCFLUP em relação à adequação do volume da coleção disponibilizada pela biblioteca aos seus utilizadores.

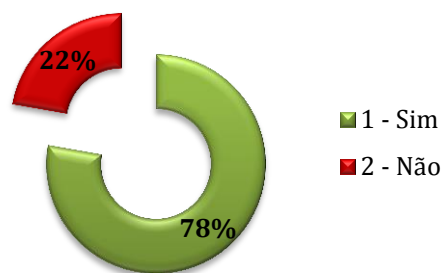


Ilustração 32 - Gráfico representativo da opinião dos colaboradores da BCFLUP em relação à adequação do conteúdo da coleção disponibilizada pela biblioteca aos seus utilizadores.

As perguntas 12 e 13 do questionário respondido pelos colaboradores da biblioteca em estudo foram elaboradas no sentido de apurar se as coleções estão dispostas da melhor forma. Apenas 17% dos colaboradores têm uma opinião negativa em relação a esta matéria (ver **Ilustração 33**) – o que talvez aconteça pela noção da quantidade de espaço disponível que o edifício da biblioteca atualmente não tem para distribuir melhor os documentos físicos, por parte dos restantes colaboradores. Os colaboradores que responderam negativamente à questão 12 foram convidados a sugerir alternativas para a correção desta lacuna, onde colocaram as seguintes opções: gestão da sinalética, aumento de espaço físico para arrumação e diminuição do número de cotas utilizadas.

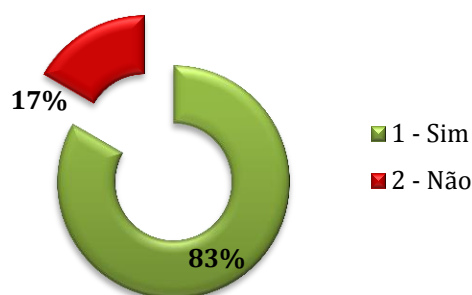


Ilustração 33 - Gráfico representativo da opinião dos colaboradores da BCFLUP em relação disposição das coleções da biblioteca.

No caso das áreas físicas disponibilizados pela biblioteca, a maioria dos colaboradores da mesma são da opinião que, face às necessidades dos seus utilizadores, estas são “Boas” (ver **Ilustração 34**).



Ilustração 34 - Gráfico representativo da opinião dos colaboradores da BCFLUP em relação às áreas (espaços) que a biblioteca disponibiliza para os seus utilizadores.

O EIB, por ser um processo que não envolve apenas o serviço de biblioteca da FLUP torna-se um pouco ingrato de avaliar, isto porque por muito que os colaboradores da BCFLUP desempenhem as suas funções da melhor forma este é um serviço que, para correr bem, está dependente de uma resposta célere por parte da instituição à qual está a ser pedido documentação. Cientes de todas as condicionantes do empréstimo interbibliotecas, a maioria dos colaboradores classificaram a celeridade deste processo como “Boa” (ver **Ilustração 35**).

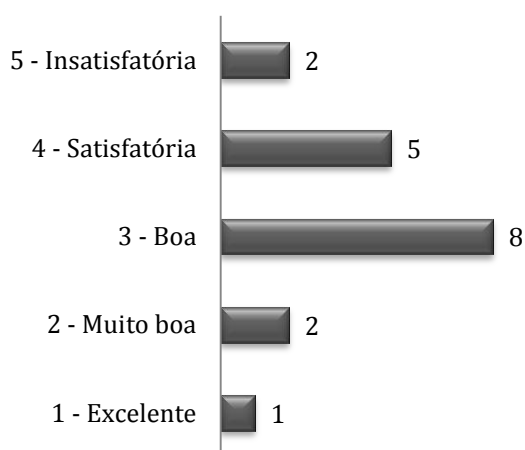


Ilustração 35 - Gráfico representativo da opinião dos colaboradores da BCFLUP em relação à celeridade do processo EIB da FLUP.

Os serviços de online disponibilizados pela biblioteca são, sem dúvida, uma mais valia para realização de diversas tarefas por parte dos utilizadores, no entanto, no entender dos colaboradores da biblioteca da FLUP, estes serviços, por mais utilidade que apresentem, não são uma ameaça ao seu posto de trabalho (ver **Ilustração 36**).

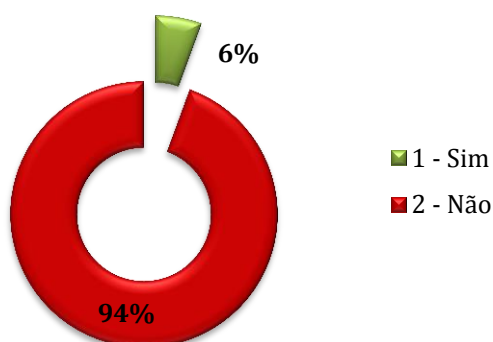


Ilustração 36 - Gráfico representativo da perceção que os colaboradores da BCFLUP têm em relação aos serviços *online* da biblioteca como uma ameaça ao seu posto de trabalho.

Atendimento ao público

Uma vez que todos os colaboradores desta biblioteca estão envolvidos no atendimento ao público foi-lhes lançada uma questão no sentido de conseguir perceber se sempre que a sua ajuda é solicitada por um utilizador o colaborador faz disso prioridade. O mais expectável seria que todos os colaboradores priorizassem o atendimento ao público, já que o foco de um serviço como o da biblioteca FLUP é o utilizador, no entanto 11% das respostas a esta pergunta não foram favoráveis (ver **Ilustração 37**).

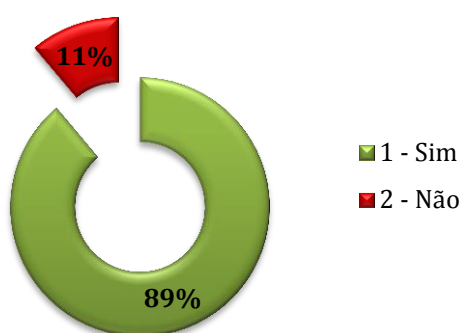


Ilustração 37 - Gráfico representativo de resposta à pergunta “Quando é solicitado enquanto colaborador da biblioteca por um utilizador/visitante faz disso prioridade?” (9) colocada aos colaboradores da BCFLUP.

Os colaboradores mobilizados para o atendimento ao público (que são todos, ainda que mais pontualmente em certos casos) conseguem ter a noção dos motivos pelos quais os recursos procurados não são encontrados pelos utilizadores. À semelhança das respostas à pergunta direccionada aos utilizadores sobre este assunto, foram apontados pelos colaboradores da BCFLUP o facto de estar fora do sítio e a inexistência dos recursos como principais motivos para o insucesso na recuperação de documentos físicos nas instalações da biblioteca (ver **Ilustração 38**).

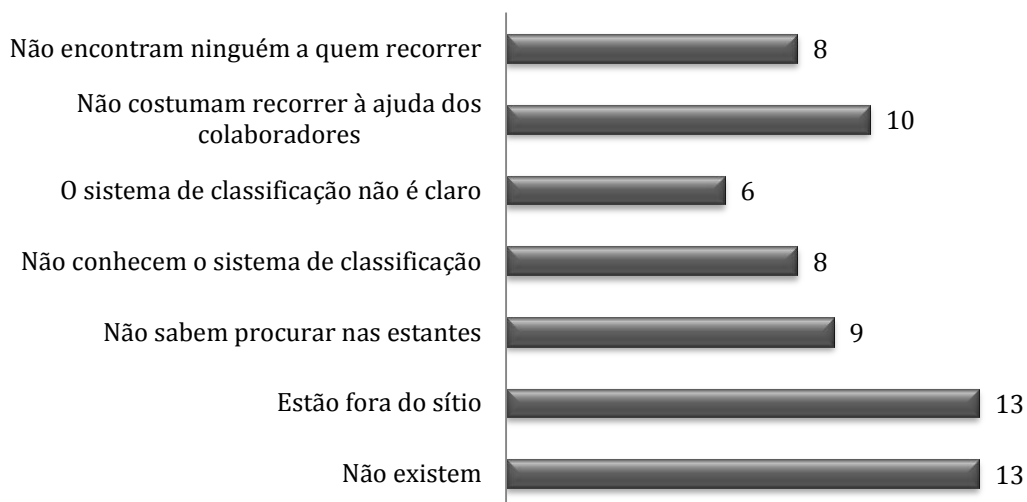


Ilustração 38 - Gráfico representativo dos motivos pelos quais os utilizadores não encontram os documentos físicos que procuram, segundo os colaboradores da BCFLUP.

Condições de Trabalho na BCFLUP

A pergunta 16 do questionário aos colaboradores fazia referência à satisfação das necessidades informacionais dos mesmos. Com é possível verificar, a partir da análise do gráfico presente na **Ilustração 39**, quase todas as respostas são positivas, o que comprova que, de facto, a BCFLUP tem capacidade de satisfazer as necessidades informacionais, não só dos seus utilizadores como também, dos seus colaboradores.

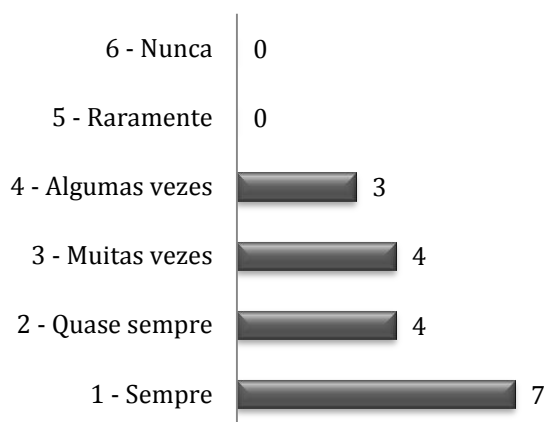


Ilustração 39 - Gráfico representativo da capacidade de satisfação das necessidades informacionais dos colaboradores da BCFLUP por parte do serviço de biblioteca da FLUP.

Quando inquiridos sobre a adequação do número de colaboradores face ao fluxo de trabalho da biblioteca, a maioria desses mesmos colaboradores mostrou-se descontente com a situação atual, como é possível comprovar a partir da observação do seguinte gráfico:

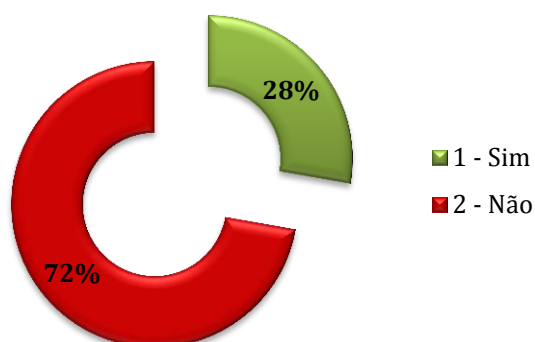


Ilustração 40 - Gráfico representativo da opinião dos colaboradores da BCFLUP em relação à adequação do número de colaboradores face ao fluxo de trabalho da biblioteca.

Ainda assim, com a comprovada opinião negativa em relação ao número de colaboradores da BCFLUP face ao fluxo de trabalho da biblioteca, os resultados da questão sobre a satisfação relativa ao ambiente de trabalho em que estes colaboradores estão inseridos são manifestamente positivos, como segue:

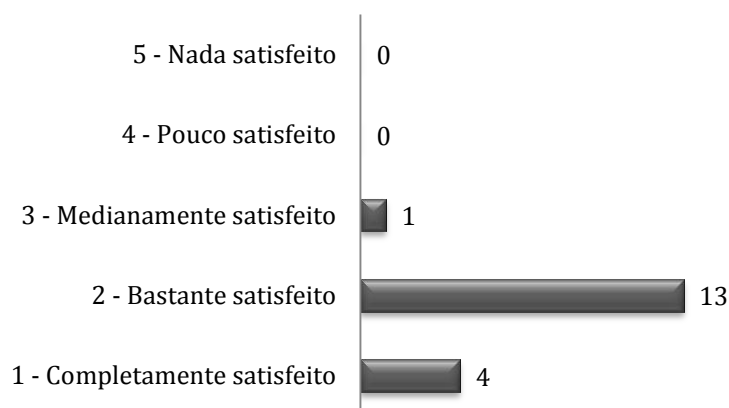


Ilustração 41 - Gráfico representativo da satisfação dos colaboradores da BCFLUP em relação ao ambiente de trabalho da biblioteca da FLUP.

ISO 11620: 2014

B.1. Recursos, Acesso e Infraestruturas

B.1.1. Coleção

Indicador	Cálculo	Resultado
B.1.1.1. Disponibilidade dos títulos solicitados	$\frac{8}{10} \times 100$	80%

Tabela 2 – 1º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

O primeiro indicador de desempenho sugerido pela ISO 11620: 2014 serve para testar a disponibilidade da coleção. Para isso foi determinada uma amostra simbólica constituída por 10 títulos, os quais foram solicitados a colaboradores da biblioteca. Destes 10 estavam disponíveis 8 títulos, o que faz com que a BCFLUP tenha uma taxa de disponibilidade de títulos solicitados de 80%.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.1.1.2. Percentagem de títulos solicitados na coleção	$\frac{9}{10} \times 100$	90%

Tabela 3 - 2º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

O segundo indicador tem como finalidade testar a existência de títulos solicitados na coleção. Para calcular este indicador de desempenho foi usada a mesma amostra simbólica constituída por 10 títulos que fora definida para o indicador anterior, e foram igualmente solicitados a colaboradores da biblioteca. Destes 10 existiam na coleção da BCFLUP 9 títulos, o que faz com que a BCFLUP tenha uma taxa de títulos solicitados existentes na coleção de 90%.

Indicador	Fórmula	Resultado
B.1.1.3. Percentagem de acessos negados	$\frac{A}{B} \times 100$	N/A

Tabela 4 - 3º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Este indicador de desempenho não foi calculado uma vez que não me foram disponibilizados atempadamente os dados referentes aos acessos às bases de dados assinadas pela FLUP. No entanto, independentemente dos números correspondentes aos acessos, este indicador providenciaria uma perceção relativa às vezes que são acedidas as bases de dados pagas pelo serviço de biblioteca da FLUP e se de todas essas vezes a operação é executada com sucesso.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.1.1.4. Número de documentos digitalizados por 1000 documentos na coleção	$\frac{832}{361707} \times 100$	0,2%

Tabela 5 - 4º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

O quarto indicador da ISO 11620: 2014 diz respeito ao número de documentos digitalizados por 1000 documentos na coleção, e foi calculado dividindo-se o nº de documentos físicos digitalizados durante o ano relato – 2015 – (823) pelo nº total de documentos físicos na coleção da biblioteca (361707) e multiplicando-se o valor daí resultante por 100. Após a realização deste cálculo foi possível concluir que apesar de os esforços que a BCFLUP canalizou durante 2015 para digitalizar documentos, e posteriormente os disponibilizar no seu catálogo, só conseguiu fazê-lo com 0,2% da sua vasta coleção.

Indicador	Fórmula	Resultado
B.1.1.5. Percentagem de pertença de publicações académicas da instituição no repositório institucional	$\frac{A}{B} \times 100$	N/A

Tabela 6 - 5º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Ao ser calculado este indicador de desempenho iria ser possível ficar a conhecer a percentagem de publicações académicas da instituição que constariam no repositório institucional, no entanto, porque a FLUP não possui um repositório institucional próprio, não foi possível que este fosse aplicado.

B.1.2. Acesso

Indicador	Cálculo	Resultado
B.1.2.1. Precisão da arrumação das prateleiras	$\frac{315 - 18}{315} \times 100$	94%

Tabela 7 - 6º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

O indicador de desempenho denominado “*Precisão da arrumação das prateleiras*” foi calculado a partir de um teste prático levado a cabo após escolher duas estantes de livros na biblioteca, após a hora do fecho (hora em que, supostamente, todos os livros já estão devidamente arrumados). Após a seleção das estantes foram contados os livros nelas arrumados seguiu-se a verificação da precisão da arrumação a partir do controlo das cotas presentes na lombada de cada documento. No fim foi possível achar o resultado a partir da realização de um cálculo que começou pela subtração dos documentos fora do sítio ao total de livros contabilizados inicialmente, seguiu-se com a divisão do número resultante da operação anterior pelo número representante do total de livros contabilizados inicialmente nas estantes e finalmente multiplicou-se o valor resultante da divisão por 100 = 94%.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.1.2.2. Tempo médio de recuperação de documentos a partir dos fundos	Média achada a partir do meio da ranking	'8

Tabela 8 - 7º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

O sétimo indicador desta norma foi calculado a partir da média achada entre os dois valores do meio do ranking. Este ranking foi feito após a realização de um pequeno teste aos colaboradores da biblioteca.

Foi-lhes pedido um exemplar aleatório de cada um dos fundos aos quais os utilizadores não têm acesso estando sozinhos e enquanto eram recuperados os documentos cronometrou-se o tempo para que se pudesse elaborar uma lista de tempos de recuperação ordenada decrescentemente. A partir dos dois valores no meio da lista foi possível achar o tempo médio de recuperação de documentos a partir de fundos da BCFLUP: 8 minutos.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.1.2.3. Velocidade do EIB	$\frac{1808}{197}$	9h

Tabela 9 - 8º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

A aplicação deste indicador também poderia ser efetuada a partir de testes, no entanto, e uma vez que havia dados relativos aos empréstimos interbibliotecas realizados em 2015, calculou-se a velocidade do processo EIB através da divisão do nº total de horas disponíveis para trabalho na BCFLUP (apenas incluindo dias válidos para trabalho durante 1 ano) pelo número de pedidos efetuados e recebidos pelo serviço de EIB da FLUP. Este indicador, apesar de fornecer mais um dado estatístico sobre o desempenho da biblioteca, acaba por não o fazer do melhor modo; o empréstimo interbibliotecas é um processo particularmente

especial porque, por mais que os colaboradores envolvidos sejam dedicados e competentes pode acontecer que o sítio onde está a ser recebido o pedido não tenha as mesmas condições ao nível dos seus colaboradores, infraestruturas, meios, etc., e que algum desses (ou outros) fatores desequilibrem o funcionamento do serviço. Ou seja, o resultado obtido a partir da aplicação deste indicador de desempenho será invariavelmente uma estimativa.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.1.2.4. Percentagem de empréstimos interbibliotecas bem sucedidos	$\frac{144}{197} \times 100$	73%

Tabela 10 - 9º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Para calcular a percentagem de empréstimos interbibliotecas que durante o ano de 2015 foram bem sucedidos apenas foi necessário dividir o nº de EIB concluídos com sucesso pelo nº total de EIB enviados e recebidos pelo serviço de biblioteca da FLUP, seguidamente multiplicou-se esse valor por 100.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.1.2.5. Velocidade do serviço de referência	$\frac{9}{10}$	"54

Tabela 11 - 10º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

O 10º indicador sugerido por esta norma internacional, serve para avaliar a velocidade do serviço de referência da biblioteca. No âmbito desta investigação, este indicador foi aplicado a partir de um teste realizado presencialmente em que os colaboradores foram testados a partir da contagem do tempo que levaram para responder a 10 perguntas colocadas por utilizadores. O cálculo fez-se dividindo o nº total de minutos pelo número de questões colocadas aos colaboradores da BCFLUP = 54 segundos.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.1.2.6. Percentagem de materiais raros acessíveis através do catálogo <i>online</i>	$\frac{1071}{1071} \times 100$	100%

Tabela 12 - 11º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

A aplicação deste indicador foi, particularmente fácil, uma vez que todos os materiais raros da biblioteca estão disponíveis no seu catálogo *online*. Ainda assim, o cálculo efetua-se a partir da divisão do nº de materiais raros acessíveis através do catálogo *online* pelo nº total de materiais raros que a biblioteca possui, posteriormente multiplica-se o valor resultante da primeira operação por 100 a fim de determinar o valor sob forma de percentagem.

Indicador	Fórmula	Resultado
B.1.2.7. Percentagem da coleção rara em condição estável	$\frac{951}{1071} \times 100$	89%

Tabela 13 - 12º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Para aplicar este indicador de desempenho foi necessário saber o nº de itens pertencentes à coleção rara em boas condições (951) e o nº total de itens pertencentes à coleção rara (1071). O resultado permite-nos ter uma noção da quantidade de documentos raros que ainda se encontram em bom estado de conservação.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.1.2.8. Percentagem de materiais raros com necessidade de conservação/restauro que receberam tal tratamento	$\frac{0}{120} \times 100$	0%

Tabela 14 - 13º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

A aplicabilidade deste indicador depende inteiramente do registo de restauros que sejam efetuados a itens raros (caso eles aconteçam). No caso da BCFLUP, durante o ano de 2015, não foi restaurado nenhum dos documentos com tal necessidade.

B.1.3. Instalações

Indicador	Cálculo	Resultado
B.1.3.1. Área para utilizadores <i>per capita</i>	$\frac{1907}{5536} \times 1000$	344m ²

Tabela 15 - 14º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Em 14º lugar na lista dos indicadores de desempenho sugeridos pela ISO 11620: 2014 surge um em que, a ser aplicado, se avalia a quantidade de espaço (em m²) destinado ao uso por parte dos utilizadores. Para isso foi necessário, através de medições, apurar qual o nº total de espaço (em m²) destinado aos utilizadores da BCFLUP e dividi-lo pelo nº total de pessoas na população a ser servida. Após multiplicar o resultado da primeira operação matemática por 1000 foi possível determinar quanto espaço existe na biblioteca *per capita* (344m²).

Indicador	Cálculo	Resultado
B.1.3.2. Espaços para utilizadores <i>per capita</i>	$\frac{51}{5536} \times 1000$	9

Tabela 16 - 15º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Após contar o nº total de espaços destinados aos utilizadores pelo nº total de pessoas pertencentes à população a ser servida e, seguidamente, multiplicar esse valor por 1000, achou-se o nº de espaços para utilizadores *per capita* = 9.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.1.3.3. Horário de funcionamento comparado com a procura	$\frac{65}{96}$	0,7

Tabela 17 - 16º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Apesar de a norma ISO 11620: 2014 sugerir que se pergunte aos utilizadores qual o horário que gostaria que a biblioteca da faculdade tivesse, para conseguir calcular este indicador baseei-me conhecimento que a Responsável pela Biblioteca Central (Isabel Pereira Leite) tem em relação a este assunto em específico. Pelo que me foi indicado, a vontade dos utilizadores era que a biblioteca estivesse aberta cerca de 96h/semanais. Ou seja, atualmente a biblioteca corresponde em 70% (aproximadamente) do horário comparando com a procura que me fora indicada.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.1.3.4. Percentagem de espaço para arrumação que tem ambiente apropriado	$\frac{1462}{1488} \times 100$	98%

Tabela 18 - 17º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Este indicador tem a finalidade de ajudar a compreender se o ambiente dos espaços para arrumação tem um ambiente apropriado. Para efetuar o cálculo foi preciso achar a quantidade de espaço (em m²) que não se encontra em condições apropriadas (Espaço total destinado ao armazenamento de documentos, exceto a sala onde se encontra arrumada a *Coleção Henrique David* e a sala do *Fundo*

Primitivo), e seguidamente apurar o resultado a partir da realização do cálculo presente na **Tabela 18**.

B.1.4. Colaboradores

Indicador	Cálculo	Resultado
B.1.4.1. Colaboradores <i>per capita</i>	$\frac{18}{5536} \times 1000$	3

Tabela 19 - 18º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Na BCFLUP existem 3 colaboradores *per capita*, segundo os cálculos que o 18º indicador de desempenho da norma em uso sugere que se façam. Apesar disto é importante reiterar que, de acordo com as respostas dadas à questão relacionada com a adequação do nº de colaboradores ao fluxo de trabalho da biblioteca em estudo pelos colaboradores da BCFLUP, o nº de colaboradores que atualmente integram a equipa de trabalho da biblioteca não é suficiente.

B.2. Uso

B.2.1. Coleção

Indicador	Cálculo	Resultado
B.2.1.1. Movimentação da coleção	$\frac{379}{1454}$	0,3

Tabela 20 - 19º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Para aplicar este indicador teve que se escolher uma coleção em específico e os seguintes dados sobre ela, relativos ao ano de 2015: A = nº de empréstimos registados em relação à coleção escolhida para testar (379) e B = nº total de

documentos pertencentes a essa mesma coleção (1454). O resultado surgiu após se efetuar a divisão de *A* por *B*.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.2.1.2. Empréstimos <i>per capita</i>	$\frac{43135}{5536}$	8

Tabela 21 - 20º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

A partir da aplicação deste indicador passamos a saber quantos documentos foram emprestados *per capita*, pela BCFLUP aos seus utilizadores. Neste sentido, dividiu-se o nº total de empréstimos realizados durante o ano de 2015 pelo nº total de pessoas pertencentes à população a ser servida pela biblioteca da FLUP.

Indicador	Cálculos	Resultado
B.2.1.3. Percentagem de <i>stock</i> não utilizado	$\frac{B - A}{B} \times 100$	87%
	$\frac{34362 - 43135}{343621} \times 100$	N/A

Tabela 22 - 21º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

O 21º indicador sugerido pela norma ISO 11620: 2014 possibilita averiguar qual a percentagem da documentação que existe na posse de uma biblioteca que não é usada. Para se conseguirem atingir resultados mais específicos, a norma sugere que se calculem separadamente os recursos físicos dos eletrónicos. No entanto, no caso da BCFLUP, não foi possível atingir nenhum resultado conclusivo em relação aos recursos eletrónicos uma vez que não é feita a contagem da quantidade de documentos eletrónicos que foram descarregados ou consultados online. Já em relação aos documentos físicos, a partir do número de empréstimos, foi possível calcular-se mais este indicador. Apesar de esta biblioteca ter um nº de

empréstimos bastante elevado, a percentagem de documentos pertencentes à coleção física que não são usados é de 87% - muito provavelmente porque o nº total de documentos físicos existentes na coleção da BCFLUP também é bastante elevado.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.2.1.4. Número de unidades de conteúdo <i>online</i> descarregados <i>per capita</i>	$\frac{A}{5536}$	N/A

Tabela 23 - 22º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Se tivesse sido possível calcular este indicador de desempenho iria ser conhecido o nº de unidades de conteúdo *online* descarregados *per capita*, no entanto, não foi possível que este fosse aplicado, uma vez que nenhum dos serviços *online* que a BCFLUP disponibiliza faz a contagem das descargas efetuadas.

Indicador	Fórmula	Resultado
B.2.1.5. Número de descargas por documentos digitalizados	$\frac{A}{B}$	N/A

Tabela 24 - 23º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

À semelhança do indicador anterior, apenas teria sido possível calcular este indicador de desempenho se os serviços *online* que a BCFLUP disponibiliza fizessem a contagem das descargas efetuadas.

B.2.2. Acesso

Indicador	Cálculo	Resultado
B.2.2.1. Visitas à biblioteca <i>per capita</i>	$\frac{399282}{5536}$	72

Tabela 25 - 24º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Este indicador de desempenho serve para calcular as visitas à biblioteca *per capita* e, para efeitos desta investigação, foram utilizados os dados do ano de 2015. O nº total de visitas à biblioteca inclui tanto as visitas físicas como as virtuais e, para achar o resultado, dividiu-se esse nº pelo nº de pessoas pertencentes à população a ser servida.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.2.2.2. Percentagem de utilizadores externos	$\frac{148}{2967} \times 100$	5%

Tabela 26 - 25º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Também a partir de dados referentes ao ano de 2015, foi possível calcular a percentagem de utilizadores externos ao público-alvo da BCFLUP. Para se aplicar esse indicador de desempenho foi dividido o nº de utilizadores externos ativos no empréstimo (148) pelo nº de utilizadores ativos no empréstimo (2967) e, posteriormente multiplicado por 100 o valor resultante dessa divisão, no sentido de se achar a percentagem procurada.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.2.2.3. Percentagem de empréstimo a utilizadores externos	$\frac{171}{43135} \times 100$	0,4

Tabela 27 - 26º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Mais uma vez se usam alguns dados referentes ao ano de 2015 para calcular a percentagem de empréstimos a utilizadores externos ao público-alvo da BCFLUP. Para se aplicar esse indicador de desempenho foi dividido o nº de empréstimos a utilizadores externos (171) pelo nº total de empréstimos de 2015 (43135) e, posteriormente multiplicado por 100 o valor resultante da anterior divisão, no sentido de se achar a percentagem procurada.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.2.2.4. Presenças de utilizadores em eventos da biblioteca <i>per capita</i>	$\frac{800}{5536} \times 1000$	145

Tabela 28 - 27º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

O indicador que a ISO 11620: 2014 apresenta em 27º lugar serve para determinar o nº de presenças de utilizadores em eventos da biblioteca *per capita*. Para tal, foi dividido o nº total de utilizadores presentes em eventos da biblioteca pelo nº total de pessoas pertencentes à população a ser servida pela biblioteca, e seguidamente multiplicou-se o valor resultante por 1000, como é indicado na norma.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.2.2.5. Presenças de utilizadores em ações de formação <i>per capita</i>	$\frac{498}{5536} \times 1000$	90

Tabela 29 - 28º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Este indicador serve para contabilizar o nº de presenças de utilizadores em ações de formação *per capita*. Neste sentido, foi dividido o nº de presenças nas sessões de instrução da biblioteca (498) pelo nº total de pessoas pertencentes à população a ser servida pela biblioteca (5536), e seguidamente multiplicou-se o valor resultante por 1000, tal como pede a norma.

B.2.3. Instalações

Indicador	Cálculo	Resultado
B.2.3.1. Taxa de ocupação de espaços para utilizadores	$\frac{51}{51} \times 100$	100%

Tabela 30 - 29º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

À semelhança daquilo que aconteceu na aplicação do 11º indicador, aplicação deste indicador foi fácil, uma vez que todos os espaços para utilizadores de que a biblioteca dispõe estão, atualmente, em uso. Assim sendo, a taxa não poderia ser outra senão 100%.

B.2.4. Geral

Indicador	Cálculo	Resultado
B.2.4.1. Percentagem de público-alvo atingido	$\frac{2579}{5536} \times 100$	47%

Tabela 31 - 30º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

O indicador aqui apresentado permite-nos saber qual a percentagem de público-alvo atingido através da divisão do nº de utilizadores ativos no empréstimo pertencentes ao público-alvo (2579) pelo nº total de pessoas pertencentes ao público-alvo (5536), e posterior multiplicação por 100.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.2.4.2. Satisfação do utilizador	$\frac{A}{B}$	81%

a) Horário de funcionamento face às necessidades (2)	$\frac{217}{100}$	2 (Bastante adequado)
b) Volume da coleção (4)	$\frac{116}{100}$	1 (Sim)
c) Conteúdo da coleção (5)	$\frac{111}{100}$	1 (Sim)
d) Espaços disponibilizados face às necessidades (6)	$\frac{256}{100}$	3 (Boas)
e) Serviço de referência bem prestado pelos colaboradores (8)	$\frac{103}{100}$	1 (Sim)
f) Quantidade de colaboradores adequada ao contexto (9)	$\frac{132}{100}$	1 (Sim)
g) Celeridade do processo EIB (13)	$\frac{27}{14}$	2 (Muito boa)
h) Serviço global da biblioteca (17)	$\frac{199}{100}$	2 (Bastante Satisfeito)

Tabela 32 - 31º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Para a determinação do nível de satisfação dos utilizadores, a ISO 11620: 2014 recomenda que se questionem os visados na questão relativamente a alguns aspetos relacionados com o funcionamento do serviço de biblioteca que usam. Por este motivo foram incluídas questões relacionadas com a satisfação, no questionário que foi dirigido aos utilizadores. No global, a taxa de satisfação dos utilizadores face aos aspetos presentes na **Tabela 32** é de 81%.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.2.4.3. Vontade de voltar	$\frac{99}{100} \times 100$	99%

Tabela 33 - 32º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Para calcular este indicador também foi incluída uma pergunta no questionário aos utilizadores da biblioteca. Quase todos os utilizadores respondentes a esta pergunta revelaram interesse em voltar.

A formulação deste indicador é, sem dúvida, revela bastante eficiência visto que a pretensão da sua existência é de conhecer a vontade dos seus visitantes.

B.3. Eficiência

B.3.1. Coleção

Indicador	Cálculo	Resultado
B.3.1.1. Custo por uso da coleção	$\frac{889200\text{€}}{43635}$	20€

Tabela 34 - 33º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Para calcular este indicador de desempenho foi dividido o orçamento de 2015 da BCFLUP pelo nº total de usos da coleção durante o mesmo período de tempo. Apesar de ter sido possível efetuar o cálculo, o valor relativo ao nº total de usos da coleção durante o ano de 2015 não é fiel à realidade uma vez que não inclui os usos dos documentos eletrónicos.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.3.1.2. Custo por uso da coleção	$\frac{51689,11\text{€}}{43635}$	1,18€

Tabela 35 - 34º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

O cálculo deste indicador fez-se a partir da divisão do total gasto em aquisições durante um ano (em €) pelo nº de instâncias de uso da coleção no mesmo período de tempo. Como aconteceu no indicador anterior a este, foi possível efetuar o cálculo, no entanto o valor relativo ao nº de instâncias de uso da coleção não é fiel à realidade uma vez que não inclui os usos dos documentos eletrónicos.

Indicador	Fórmula	Resultado
B.3.1.3. Custo por descarga	$\frac{A}{B}$	N/A

Tabela 36 - 35º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Como já foi referido há uns indicadores atrás, como não existem registos de descargas de documentos nos serviços *online* da BCFLUP não é possível determinar o custo por descarga, como indica o presente indicador.

B.3.2. Acesso

Indicador	Cálculo	Resultado
B.3.2.1. Tempo médio de aquisição de documentos	$\frac{17 + 25}{2}$	21d

Tabela 37 - 36º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

O tempo médio de aquisição de documentos, segundo a ISO 11620: 2014, calcula-se através de um teste realizado às últimas aquisições. A partir dos dois valores do meio da lista acha-se a média; à partida, o resultado ilustrará o tempo que costuma levar cada aquisição no serviço de biblioteca em estudo.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.3.2.2. Tempo médio de processamento de documentos	$\frac{1 + 2}{2}$	2d

Tabela 38 - 37º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Para calcular o tempo médio de processamento de documentos foi elaborada também uma lista com os 10 últimos títulos adquiridos pela BCFLUP que foram tratados pela equipa de tratamento técnico após a sua chegada à biblioteca. A partir da duração dos dois títulos a meio da lista (ordenada decrescentemente por nº de dias demora no tratamento) foi achado o tempo médio de processamento de documentos.

B.3.3. Colaboradores

Indicador	Cálculo	Resultado
B.3.3.1. Percentagem de colaboradores em atendimento ao público	$\frac{8}{18} \times 100$	45%

Tabela 39 - 38º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Este indicador serve para determinar a percentagem de colaboradores canalizados para o atendimento ao público. Apesar de o cálculo ter sido efetuado com base nos dados “oficiais” da divisão dos colaboradores pelas diferentes áreas funcionais da biblioteca, como já foi referido neste capítulo, o real nº de pessoas que fazem atendimento ao público coincide com o total de colaboradores

existentes na biblioteca da FLUP. No entanto, a percentagem que é suposto representar os colaboradores responsáveis por cumprir esta função em situações *ideais* é de 45%.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.3.3.2. Taxa de respostas certas dadas	$\frac{97}{100} \times 100$	97%

Tabela 40 - 39º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Para aplicar este indicador corretamente, foi incluída uma pergunta no questionário aos utilizadores a partir da qual foi possível apurar respostas relativas à taxa de respostas certas pelos colaboradores quando questionados pelos utilizadores. 97% dos respondentes a esta questão afirmaram que os colaboradores costumam responder acertadamente às suas perguntas.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.3.3.3. Rácio entre despesas de aquisição e custo de RH	$\frac{51689,11\text{€}}{600000\text{€}}$	0,09

Tabela 41 - 40º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

No sentido de achar o resultado relativo ao rácio entre as despesas de aquisição e o custo de manutenção dos recursos humanos, dividiu-se o total de despesas com aquisição (51689,11€) pelos gastos com recursos humanos (600000€). Apesar de tudo, as despesas de aquisição não são o valor mais elevado quando se fala em gastos monetários da biblioteca.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.3.3.4. Produtividade de colaboradores no processamento	$\frac{626/\text{mês}}{10}$	63

Tabela 42 - 41º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Quando questionei a responsável pelo STTCC em relação ao número de nº de media adquirido/ doado em média durante o último mês (à altura) foi-me dito que tinha sido um total de 626, assim sendo, dividi esse nº pelo nº de colaboradores envolvidos no processamento de media (10), o que originou um nº médio de produtividade de 63 documentos/ mês por cada um dos 10 colaboradores que estão envolvidos no tratamento técnico.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.3.3.5. Produtividade dos colaboradores no EIB	$\frac{197}{1}$	197

Tabela 43 - 42º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

O presente indicador permite determinar qual a produtividade dos colaboradores no empréstimo interbibliotecas o que, no caso do serviço de EIB oferecido pela BCFLUP aos seus utilizadores, foi mais simples de determinar por apenas haver um colaborador implicado na realização das tarefas relacionadas com este processo.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.3.3.6. Custo do <i>staff</i> por título catalogado	$\frac{8 \times 6,80\text{€}}{25}$	2€

Tabela 44 - 43º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Para calcular o custo do *staff* por cada título catalogado deve ser aplicado o presente indicador de desempenho, tendo em conta que fórmula a usar divide o produto da multiplicação resultante entre nº total de horas gastas em catalogação e o custo da hora de trabalho dos colaboradores pelo nº de títulos catalogados. A partir da realização deste cálculo simples é possível perceber quanto custa o trabalho do colaborador por cada título catalogado.

B.3.4. Geral

Indicador	Cálculo	Resultado
B.3.4.1. Custo por utilizador	$\frac{889200\text{€}}{2967}$	299€

Tabela 45 - 44º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Ao aplicar este indicador de desempenho é possível passar a ter a noção de qual é custo por cada utilizador da biblioteca em avaliação. Tendo em conta que para levar a cabo a aplicação deste indicador foi necessário dividir o orçamento anual (889200€) do serviço pelo nº de utilizadores ativos no último ano (2967) e que este cálculo acabou por resultar num número demasiado elevado para se atribuir como sendo o custo que cada utilizador representa para biblioteca, torna-se bastante óbvio que apenas contabilizar os utilizadores que são ativos no empréstimo é errado uma vez que para se ser considerado utilizador de uma biblioteca não é indispensável que se requisitem recursos.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.3.4.2. Custo por visita à biblioteca	$\frac{889200\text{€}}{198306 + 183051}$	2€

Tabela 46 - 45º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

O 45º indicador de desempenho que a norma em causa sugere que se aplique na avaliação de bibliotecas é referente ao custo por cada visita à biblioteca e calcula-se a partir da divisão do orçamento pela soma do nº total de visitas físicas à biblioteca com o nº total de visitas virtuais à biblioteca (ambas durante 1 ano).

B.4. Potencialidades e Desenvolvimento

B.4.1. Coleção

Indicador	Cálculo	Resultado
B.4.1.1. Percentagem de gastos referentes à coleção eletrónica	$\frac{38967,04\text{€}}{51689,11\text{€}} \times 100$	75%

Tabela 47 - 46º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

O resultado da aplicação deste indicador indica-nos a percentagem de gastos referentes à coleção eletrónica e é achado a partir da multiplicação do resultado da divisão dos gastos com a coleção eletrónica pelos gastos globais em conteúdos informacionais.

B.4.2. Colaboradores

Indicador	Cálculo	Resultado
B.4.2.1. Percentagem de colaboradores da biblioteca que prestam serviços eletrónicos	$\frac{11}{18} \times 100$	61%

Tabela 48 - 47º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

O presente indicador é usado quando se pretende achar a percentagem de colaboradores da biblioteca que prestam serviços eletrónicos. No caso da BCFLUP,

foram contabilizados como funcionários voltados para a prestação de serviços *online* todos aqueles que assumem funções na disponibilização de pelo menos um aspeto relacionado com os serviços online da biblioteca, o que fez com que o resultado da aplicação deste indicador ficasse fixado nos 61%.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.4.2.2. Presenças em aulas de formação por colaborador	$\frac{0}{18} \times 100$	0

Tabela 49 - 48º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Embora a ISO 11620: 2014 contemple um indicador em específico para calcular as presenças em aulas de formação por colaborador, nenhum dos colaboradores da BCFLUP, durante o ano de 2015, frequentou algum desse género.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.4.2.3. Percentagem de tempo gasto pelos colaboradores em formação	$\frac{0}{1808} \times 100$	0%

Tabela 50 - 49º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Se, como já foi referido no indicador de desempenho anterior, nenhum dos colaboradores participou em aulas de formação, por muito que a norma em causa tenha um indicador a aplicar relativo à percentagem de tempo gasto pelos colaboradores em formação, não é possível apurar nenhum resultado que não 0%.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.4.2.4. Percentagem de colaboradores envolvidos em parcerias corporativas e projectos	$\frac{3}{18} \times 100$	16%

Tabela 51 - 50º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Quase no fim da lista de indicadores a aplicar sugeridos pela ISO 11620: 2014 surge este que serve para calcular a percentagem de colaboradores envolvidos em parcerias corporativas e projetos com entidades externas à biblioteca. No caso dos colaboradores da BCFLUP existe uma pequena parte que está envolvida neste tipo de iniciativas, no entanto apenas corresponde a 16% da equipa de colaboradores. O principal projeto em que estão envolvidos atualmente é o *Quimera*.

B.4.3. Geral

Indicador	Cálculo	Resultado
B.4.3.1. Percentagem de meios da biblioteca recebidos por concessão especial ou rendimentos gerados	$\frac{21155}{910355} \times 100$	0,2%

Tabela 52 - 51º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Na posição nº51 da lista de indicadores de desempenho propostos pela ISO 11620: 2014 está um que possibilita calcular a percentagem de meios (monetários) que a biblioteca recebe por concessão especial ou rendimentos gerados – essencialmente multas, no caso da BCFLUP.

Indicador	Cálculo	Resultado
B.4.3.2. Percentagem de meios institucionais alocados na biblioteca	$\frac{889200}{14383990} \times 100$	6%

Tabela 53 - 52º Indicador de desempenho sugerido pela Norma ISO 11620: 2014: Informação e documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.

Por último, é sugerido um indicador que, a ser aplicado, nos mostra a percentagem de meios institucionais que são alocados na biblioteca. Relativamente à quantia que a FLUP encaminhou para a sua biblioteca no ano de 2015 foi possível apurar que apenas correspondia a 6% do montante total do orçamento da faculdade.

5. Recomendação de melhorias e identificação de possíveis indicadores de desempenho

5.1. Método de medição do desempenho de bibliotecas universitárias de CSH

Lindsey (1984, 85) afirma que para se avaliar um serviço de biblioteca, em primeiro lugar, é necessário que exista uma base regular. Neste sentido, aquilo que se segue é uma recomendação de adoção de instrumentos de avaliação para a BCFLUP utilizar, tendo em conta o trabalho que foi desenvolvido ao longo deste estudo de caso.

Apesar de a biblioteca da FLUP ser mais voltada para assegurar as necessidades informacionais da comunidade académica da UP pertencente à área de estudo das ciências sociais e humanas, houve apenas um indicador de desempenho, dos 52 sugeridos pela ISO 11620: 2014, que se revelou menos adequado a ser aplicado dadas as especificidades da tipologia desta biblioteca. O indicador de desempenho “*Número de documentos digitalizados por 1000 documentos na coleção*” foi calculado, contudo a sua pertinência de existência numa avaliação a uma biblioteca universitária de CSH passa a ser questionável a partir do momento em que se está a prejudicar uma avaliação de desempenho pela importância que se dá ao número de documentos digitalizados, numa biblioteca que está, inteiramente, em acesso aberto. Os documentos físicos podem ser passados para suporte digital, sim, no entanto não deve ser esquecido um dos focos de uma biblioteca que é física: a disponibilização de recursos físicos.

Durante a realização desta investigação foi frequente ouvir como argumento para justificar a impossibilidade de localizar um determinado recurso físico (na maior parte dos casos livros) o facto de este não ter sido devolvido à biblioteca. Por muito que esta situação já não seja novidade no contexto das bibliotecas este é um acontecimento que se dá com mais frequência do que a desejada, mas ainda assim não existe nenhum indicador de desempenho que se ocupe de calcular a percentagem de perda/ extravio da coleção de uma biblioteca.

Assim sendo fica aqui a proposta para um possível indicador de desempenho a ser aplicado:

Objetivo: controlar o número de perdas de itens da coleção;

Definição do indicador:

A proporção do total de recursos físicos da coleção perdidos num determinado período de tempo como uma percentagem.

Método de o calcular:

$$\frac{A}{B} \times 100$$

Em que:

A = nº total de recursos físicos da coleção perdidos num determinado período de tempo;

B = nº total de recursos físicos existentes na coleção.

Outro indicador de desempenho que também seria interessante aplicar ao ser avaliada a BCFLUP estaria relacionado com a capacidade de prestar apoio, a nível infomacional, a alunos estrangeiros, uma vez que a FLUP é uma faculdade com bastante frequência de alunos de mobilidade. Desta forma:

Objetivo: Determinar a percentagem de colaboradores com capacidades para orientar alunos de mobilidade;

Definição do indicador:

Contabilizar o total de colaboradores com capacidades para orientar alunos de mobilidade como uma percentagem.

Método de o calcular:

$$\frac{A}{B} \times 100$$

Em que:

A = nº total colaboradores que dominem pelo menos 3 idiomas (além da língua materna);

B = nº total de colaboradores da biblioteca.

No sentido de maximizar os resultados do indicador já existente divulgação das atividades promovidas pela biblioteca (*“Presenças de utilizadores em eventos da biblioteca per capita”*), seria interessante existir um indicador de desempenho que permitisse controlar o número de pessoas que a divulgação de eventos atinge. Um modo de o fazer seria, depois da entrada nas redes sociais, criar eventos e convidar os utilizadores da biblioteca a partir desse tipo de plataformas digitais. Assim sendo:

Objetivo: contabilizar o número de pessoas abrangidas pelos canais de comunicação de eventos da biblioteca;

Definição do indicador:

A proporção do total pessoas abrangidas pelos canais de comunicação de eventos como uma percentagem.

Método de o calcular:

$$\frac{A}{B} \times 100$$

Em que:

A = nº total presenças nos eventos da biblioteca do ano relato;

$B = n^{\circ}$ total de convites enviados nas plataformas digitais para os eventos da biblioteca do ano relato.

Por fim, e porque o impacto é, sem dúvida, ele próprio, um indicador de desempenho de bibliotecas, sugiro que se aplicasse um ID relacionado com o impacto da biblioteca universitária de CSH no aproveitamento académico dos utilizadores:

Objetivo: determinar o impacto da biblioteca no aproveitamento académico dos seus utilizadores;

Definição do indicador:

Criação de possibilidade de verificar qual a influência da biblioteca na vida académica dos seus utilizadores.

Método de o calcular:

Para calcular este indicador seria necessário recorrer aos utilizadores através da realização de um inquérito por questionário, onde fosse questionado se os utilizadores consideram, ou não, que a utilização da biblioteca que é feita da parte deles (para fins académicos) os influencia positivamente.

$$\frac{A}{B}$$

Em que:

$A = n^{\circ}$ total de pessoas que respondessem sim à questão;

$B = n^{\circ}$ total pessoas na amostra.

5.2. Ações de melhoria contínua do serviço de biblioteca da FLUP: Propostas de ações corretivas e preventivas

Através da recolha de dados que foi sendo feita ao longo da estadia na instituição de acolhimento, houve a possibilidade de ir registando algumas das falhas que, caso a BCFLUP as corrija, melhorará o desempenho da organização.

É importante reiterar que a recolha de dados efetuada contemplou métodos observacionais (pesquisa documental - relatórios de atividades, avaliações da biblioteca; organogramas; informação contida no website da biblioteca, etc. - e observação direta do objeto de estudo – serviço e instituição de acolhimento.) e experimentais (observação participante - inquéritos por questionário e por entrevista; perguntas pontuais aos colaboradores do serviço.). Passo a enumerar:

- Manter controlo de contabilização de acessos às bases de dados pagas pela biblioteca;
- Restaurar materiais da coleção em condições menos favoráveis;
- Recuperação das salas de arrumação que não têm ambiente apropriado;
- Aumento da equipa de colaboradores: Reforçar equipas e dividir melhor as tarefas/ funções por colaboradores;
- Alargar a possibilidade de ser proponente (aquisição de recursos) aos estudantes;
- Manter controlo de contabilização de unidades de conteúdo online descarregados a partir dos serviços online disponibilizados pela biblioteca;
- Adiantar o prazo de entrega de documentos para publicação (serviço de publicações);
- Controlar de uma forma mais eficaz as visitas à biblioteca (entrada com cartão, por exemplo);
- Diminuição do número de sistemas de cota em uso;
- Divulgar mais e melhor as atividades organizadas pela biblioteca;

- Melhorar as condições de acesso físico à biblioteca para utilizadores com dificuldades motoras (porta de entrada);
- Reforçar o planeamento de ações de formação para utilizadores;
- Realização de mais reuniões de equipa (objetivo: redução das falhas na comunicação);
- Permitir mais presenças de colaboradores da biblioteca em aulas de formação no exterior.

6. Conclusões e perspectivas futuras

Na fase final da realização deste trabalho de investigação existem algumas considerações que não poderiam deixar de ser mencionadas.

De certa forma, deu-se a confirmação da hipótese inicialmente ponderada: *“Os indicadores existentes para o desempenho de bibliotecas não são suficientemente adequados para avaliar bibliotecas universitárias de CSH”*. Ainda que o resultado final da aplicação dos indicadores de desempenho para bibliotecas numa biblioteca universitária de ciências sociais e humanas não tenha sido negativo, foi possível verificar que a normalização existente não está completamente adequada às particularidades do caso do serviço de biblioteca em estudo.

Durante a aplicação dos indicadores de desempenho para bibliotecas sugeridos pela *ISO 11620: 2014* tive a oportunidade de verificar que em muitos indicadores é pedido que se efetuem cálculos utilizando dados do ano relato, o que me parece adequado até porque há diversos números totais que só podem ser apurados no final de cada ano; para esses indicadores foram utilizados valores (na maior parte dos casos que estão presentes no *“Relatório de Atividades 2015”* da BCFLUP) do último ano a encerrar, no entanto existe um grupo de outros indicadores de desempenho que só conseguem ser calculados a partir da realização de testes. Como não poderia ser de outra forma, os testes foram efetuados para que se conseguissem fazer o cálculo de medição de desempenho, contudo neste ponto a investigação pode padecer de incoerência, a meu ver, uma vez que estes dados são referentes ao período em que foram efetuados os testes (abril, maio e junho de 2016) e não ao ano de 2015.

Após a realização deste estudo, a BCFLUP, passa a ter a possibilidade de comparar os resultados aqui reportados com os vindouros, no entanto caso queira estabelecer um termo de comparação recorrendo aos resultados de outra biblioteca avaliada a partir do mesmo método pode fazê-lo, mas deve apenas optar por essa via se a biblioteca a ser comparada com a da FLUP tiver as mesmas premissas condicionantes a todos os níveis dos aspetos avaliados.

No sentido de verificar se haverá avanços ou recuos no desempenho da Biblioteca Central da Faculdade de Letras, bastará apenas que se repitam os procedimentos descritos ao longo deste documento anualmente. Para tal será necessário que se destaque alguém da equipa de colaboradores no sentido de realizar as tarefas inerentes a todo o processo.

Mesmo a finalizar, pode concluir-se que, com este trabalho, foi possível proceder a uma análise críticas das normas existentes para as Bibliotecas Universitárias, bem como contribuir para o melhoramento destes meios de certificação de qualidade com possíveis sugestões a integrar em avaliações de desempenho a realizar a Bibliotecas Universitárias de Ciências Sociais e Humanas.

Referências Bibliográficas e Bibliografia Consultada

Avery, Beth Fuseler 2009. Assessment in everyday life of the library. 4.

Babalhavaeji, Fahimeh, Alireza Isfandyari-Moghaddam, Seyed Vahid Aqili, and Ali Shakooii. 2009. "Quality assessment of academic library performance: the case of an Iranian academic library." *Malaysian Journal of Library & Information Science* 14 (2):30.

Brophy, Peter. 2005. *The Academic Library*. 2ª Edição ed. Londres: Facet.

Budd, John M. 1998. *The academic library: its context, its purpose, and its operation*. Englewood: Libraries Unlimited.

Coletta, Teresinha das Graças, and Henrique Rozenfeld. 2007. "Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: definições e aplicações sob o ponto de vista da literatura." *Perspetivas em Ciência da Informação* 12 (3):13.

Coutinho, Clara Pereira. 2011. *Metodologia de investigação em ciências sociais e humanas : teoria e prática*. 2 ed. Coimbra: Almedina.

Crawford, John. 1996. *Evaluation of library and information services*. Londres: Aslib - The Association for Information Management.

De Bruyne, Paul, Jacques Herman, and Marc De Schoutheete. 1977. *Dinâmica da pesquisa em ciências sociais*. Translated by Ruth Joffly. Rio de Janeiro: F. Alves.

Direção dos Serviços de Documentação e de Sistemas de Informação. 2016. "Biblioteca Central." FLUP, Last Modified 10-06-2016 Accessed 15-02-2016. http://sdi.letras.up.pt/default.aspx?pg=biblioteca_central.ascx&m=8.

Direção dos Serviços de Documentação e de Sistemas de Informação. 2016. *Relatório de atividades 2015*. Porto: FLUP.

Dunford, Helen. 2007. "Library performance: economy, efficiency, effectiveness, access: Brophy, Peter Measuring library performance: principles and techniques. London: Facet Publishing, 2006. 242p £39.95 hard cover ISBN 1856045935

(available from James Bennett Pty Ltd)." *The Australian Library Journal* 56 (2):2. doi: 10.1080/00049670.2007.10722398.

Fitch, Donna K. , Jean Thomason, and Elizabeth Crabtree Wells. 1993. "Turning the Library Upside Down: Reorganization Using Total Quality Management Principles." *The Journal of Academic Librarianship* 19 (5):6. doi: 10.1016/0099-1333(93)90025-Z.

Franceschini, Fiorenzo , Maurizio Galetto, and Domenico Maisano. 2007. *Management by Measurement: Designing Key Indicators and Performance Measurement Systems*. Alemanha: Springer Science & Business Media.

Freitas, André Luís Policani, Franz Marx Carvalho Bolsanello, and Nathália Ribeiro Nunes Gomes Viana. 2008. "Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo SERVQUAL." *Ciência da Informação* 37 (3):15.

Grandi, Márcia Elisa Garcia de et al.. 2006. *Capacitação de técnicos e auxiliares de biblioteca com utilização dos recursos de EaD* 14. Accessed 10-11-2015.

Gratz, Amy, and Lee Twombly Olson. 2014. "Evolution of a Culture of Assessment: Developing a Mixed-Methods Approach for Evaluating Library Instruction." *College & Undergraduate Libraries* 21 (2):21. doi: 10.1080/10691316.2013.829371.

Guimarães, Rui Campos , and José A. Sarsfield Cabral. 1997. *Estatística*. Lisboa: McGraw-Hill.

Hoffman, Helen. 1997. "Performance Indicators for Technical Services in Academic Libraries." *Australian Academic & Research Libraries* 28 (4):5. doi: 10.1080/00048623.1997.10755024.

International Organization for Standardization. 2003. *ISO 2789: 2003 : Information and documentation: International library statistics*. Geneva: ISO.

International Organization for Standardization. 2014. *ISO 11620:2014 : Information and documentation — Library performance indicators*. Geneva: ISO.

International Organization for Standardization. 2014. ISO 16439: 2014 : Information and documentation - Methods and procedures for assessing the impact of libraries. Geneva: ISO.

Jager, Karin de. 2015. Using a New ISO Standard to Measure the Impact of the Lyon Declaration. 8.

Khan, Amjid, and Rubina Bhatti. 2012. Departmental Libraries at the University of Peshawar: Current Status, Services, Issues, Challenges and Prospects. Library Philosophy and Practice: 17. Accessed 17-03-2016.

Lancaster, F. W. 1993. If you want to evaluate your library... 2nd ed. Londres: Library Association Publishing.

Lancaster, F. W. 1996. Evaluación de la biblioteca. Translated by Ramón Abad Hiraldo and Belén Altuna Esteibar, Colección Estudios. Madrid: ANABAD.

Lancaster, Frederick Wilfred. 2004. Avaliação de serviços de bibliotecas: Briquet de Lemos Livros.

Landoy, Ane. 2013. "Use of indicators in Norwegian academic libraries." Romanian Journal of Library and Information Science 9 (1):5.

Langley, Anne, Edward Gray, and K.T.L. Vaughan. 2003. The Role of the Academic Librarian. Edited by Chandos Publishing. Oxford: Elsevier Science.

Leitão, Bárbara Júlia Menezello. 2005. Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária: grupos de foco: Intertexto.

Lindsey, Jonathan A. 1984. Performance Evaluation: A Management Basic for Librarians. Phoenix: Oryx Press.

Lopes, Carlos Alberto Cardoso Paiva. 2006. "Qualidade de serviço em bibliotecas universitárias: desenvolvimento e validação de um instrumento de avaliação." Doutoramento, Facultad de Traducción y Documentación, Universidad de Salamanca.

Machado, Aurora, and Paula Ochôa. 2012. "Práticas de avaliação serviços em Bibliotecas Universitárias: exploração de evidências em Portugal." 11º Congresso

BAD - Integração, Acesso e Valor Social, Lisboa - Fundação Calouste Gulbenkian, 18, 19 e 20 de Outubro de 2012.

Machado, Aurora Marques. 2011. "Modalidades de avaliação de serviços em bibliotecas universitárias: Estudo exploratório." Mestrado, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa.

Melo, Luiza Batista. 2003. "Avaliação da Qualidade em Bibliotecas e Serviços de Informação: Metodologias e Instrumentos." I Jornadas GABUP, Porto, 4 de julho de 2003.

Melo, Luiza Batista. 2004. "Estatísticas e Avaliação da Qualidade e do Desempenho em Bibliotecas e Serviços de Informação: Investigações Recentes e Novos Projetos." 8º Congresso BAD - Nas encruzilhadas da Informação e da Cultura - (Re)inventar a Profissão, Estoril, 12, 13 e 14 de maio de 2004.

Melo, Luiza Batista, and Maria Isabel Monteiro. 2001. "Projeto de Avaliação dos Serviços da Biblioteca da Universidade Lusíada do Porto." 7º Congresso BAD - Informação - o desafio do futuro, Porto, 23, 24 e 25 de maio de 2001.

Melo, Luiza Batista, and Cesaltina Pires. 2008. "Performance Evaluation of Academic Libraries Implementation Model." 17th Hellenic Conference of Academic Libraries - Academic Library Evaluation as a measure of Institutional Quality Assessment, Ioannina, Greece, 24, 25 e 26 de Setembro de 2008.

Melo, Luiza Batista , Cesaltina Pires, and Ana Taveira. 2008. "Recognizing Best Practice in Portuguese Higher Education Libraries." IFLA Journal 34 (34):22. doi: 10.1177/0340035208088574.

Melo, Luiza Batista, and Maria Imaculada Cardoso Sampaio. 2010. "Medição da Qualidade em Bibliotecas e Centros de Informação: Novos Indicadores de Desempenho." 10º Congresso BAD - Políticas de Informação na Sociedade em Rede, Guimarães, 7, 8 e 9 de abril de 2010.

Melo, Luiza Margarida Ghel da Fonseca Bastos Batista. 2005. "Avaliação do Desempenho das Bibliotecas da Universidade do Porto: Modelo de Atuação." Universidade de Évora.

Neves, João Pedro Moura. 2007. Desenvolvimento de um sistema de apresentação de indicadores de desempenho para serviços de biblioteca ou centros de documentação (INQUIDOC) na Datinfor – Informática serviços e estudos S. A. Porto: FLUP.

Passonneau, Sarah M. 2013. "Performance Measurement and Metrics: Using ISO 11620 to review the assessment data of academic libraries in North America." *Library assessment activities* 14 (3):22. doi: 10.1108/PMM-05-2013-0015.

Poll, Roswitha, and Peter te Boekhorst. 2007. *Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries* 2nd revised edition. 2nd ed, IFLA Publications Series Munich: K.G. Saur.

PORTUGAL. Direção-Geral da Administração Pública. 2003. *Estrutura Comum da Avaliação (CAF): Melhorar as Organizações Públicas através da Autoavaliação*. Lisboa: Direção-Geral da Administração Pública.

PORTUGAL. Instituto Português da Qualidade. 2000. NP EN ISO 9000: 2000 : *Sistemas de gestão da qualidade: fundamentos e vocabulário (ISO 9000:2000)*. Monte da Caparica: IPQ.

PORTUGAL. Instituto Português da Qualidade. 2004. NP ISO 11620: 2004 : *Informação e documentação: indicadores de desempenho de bibliotecas*. Monte da Caparica: IPQ.

PORTUGAL. Instituto Português da Qualidade. 2006. NP ISO 11620: 2004/ A1 : *Informação e documentação: indicadores de desempenho de bibliotecas - Emenda 1: Indicadores complementares de desempenho de bibliotecas*. Monte da Caparica: IPQ.

PORTUGAL. Instituto Português da Qualidade. 2008. NP EN ISO 9001: 2008 : *Sistemas de gestão da qualidade: requisitos (ISO 9001:2008)*. Monte da Caparica: IPQ.

Revill, Don. 1997. "Self-assessment of an academic library." *New Review of Academic Librarianship* 3 (1):19. doi: 10.1080/13614539709516758.

Sampaio, Paulo, António Castilho, and Lurdes Capelas. 2001. Manual prático para a certificação e gestão da qualidade com base nas normas ISO 9000: 2000: um guia com os métodos e processos mais modernos. 3 vols. Lisboa: Verlag Dashöfer.

Santos, Cândido dos. 1996. Universidade do Porto: Raízes e memória da instituição. Porto: Universidade do Porto.

Soares, Marta, and Pedro Tavares. 2006. Relatório de avaliação do inquérito aos serviços da Biblioteca Central da Faculdade de Letras da universidade do Porto. Porto: FLUP.

Tancheva, Kornelia , Camille Andrews, and Gail Steinhart. 2007. "Library Instruction Assessment in Academic Libraries." *Public Services Quarterly* 3 (1-2):29-56. doi: 10.1300/J295v03n01_03.

Tancheva, Kornelia, Camille Andrews, and Gail Steinhart. 2007. "Library Instruction Assessment in Academic Libraries." *Public Services Quarterly* 3 (1-2):28. doi: 10.1300/J295v03n01_03.

Thompson, James. 1980. *University library history: an international review*. Nova York: K.G. Saur.

Vale, Milene Miguel do. 2015. *Indicadores de Desempenho para o Sistema de Bibliotecas da UFAM (SISTEBIB/ UFAM)*. Manaus: EDUA.

Anexos

ANEXO A

QUESTIONÁRIO UTILIZADORES

- Biblioteca Central da Faculdade de Letras (BCFLUP) -

No âmbito da realização da minha dissertação, fase final do Mestrado em Ciência da Informação, solicito a sua colaboração neste pequeno questionário, no sentido contribuir para avaliação de desempenho em curso. O conjunto de questões que apresento não é de grande dimensão, no entanto representa uma importância extrema face ao sucesso desta dissertação. Agradeço desde já o contributo.

- a. Género: Feminino ☐ Masculino ☐
- b. Idade:
- c. Profissão:
- d. Instituição de Ensino (caso ainda esteja a estudar):

1. Com que frequência visita a biblioteca?

- ☐ Diariamente
- ☐ Várias vezes por semana
- ☐ Várias vezes por mês
- ☐ Uma vez por mês
- ☐ Quase nunca
- ☐ Nunca
- ☐ Esta é a minha primeira vez

2. De acordo com as suas necessidade, o horário de funcionamento da BCFLUP é:

- ☐ Perfeito
- ☐ Bastante adequado
- ☐ Adequado
- ☐ Pouco adequado

☐ Desadequado

3. Com que finalidade costuma visitar a biblioteca? Assinale **as opções** que mais se adequam à sua realidade.

☐ Requisitar ou devolver livros, material audio-visual, ou outros recursos da biblioteca;

☐ Ler livros, jornais, revistas, etc. na biblioteca;

☐ Utilizar as instalações de cópia/ digitalização;

☐ Trabalhar/ estudar na biblioteca;

☐ Ouvir material de áudio, assistir vídeos ou filmes na biblioteca;

☐ Usar computadores da biblioteca;

☐ Trabalhar com os meus próprios livros/ materiais;

☐ Participar em eventos / exposições (por exemplo, palestras, mostras de cinema, oficinas);

☐ Participar em programas de formação;

☐ Encontrar com amigos;

☐ Solicitar ajuda dos colaboradores para informações ou sugestões;

☐ Outra: _____

4. Está satisfeito com o volume da coleção atualmente disponibilizada pela biblioteca?

☐ Sim

☐ Não

5. Está satisfeito com o conteúdo da coleção atualmente disponibilizada pela biblioteca?

☐ Sim

☐ Não

6. Considera, face às suas necessidades, que os espaços que pode utilizar dentro da biblioteca são:

☐ Excelentes

☐ Muito Boas

☐ Boas

☐ Satisfatórias

☐ Insatisfatórias

7. Como classifica o seu grau de conhecimento relativo ao funcionamento da atual sinalética da biblioteca?

- ☐ Excelente
- ☐ Muito Bom
- ☐ Bom
- ☐ Satisfatório
- ☐ Insatisfatório

8. Quando procura ajuda junto dos colaboradores costuma ser bem esclarecido?

- ☐ Sim
- ☐ Não

9. Considera o número de colaboradores adequado ao fluxo da biblioteca?

- ☐ Sim
- ☐ Não

10. Quando procura documentos físicos na biblioteca encontra-os:

- ☐ Sempre
- ☐ Quase sempre
- ☐ Na maior parte das vezes
- ☐ Às vezes
- ☐ Quase nunca
- ☐ Nunca

11. Quando não encontra os documentos que procura é porque:

(**Assinale apenas uma opção.** Deve ser escolhida aquela que melhor se adequa ao seu historial de situações deste tipo.)

- ☐ Não existem
- ☐ Estão fora do sítio
- ☐ Não sei procurar nas estantes
- ☐ Não conheço o sistema de classificação
- ☐ O sistema de classificação/ catalogação não é claro
- ☐ Não costumo recorrer a ajuda dos colaboradores
- ☐ Não encontro ninguém a quem recorrer

12. Já recorreu ao serviço de empréstimo interbibliotecas?

- ☐ Sim
- ☐ Não

13. Se sim, como avalia a celeridade do processo?

- ☐ Excelente
- ☐ Muito Boa
- ☐ Boa
- ☐ Satisfatória
- ☐ Insatisfatória

14. No caso de a biblioteca estar fechada onde procuraria a mesma informação que viria cá recolher?

- ☐ Noutra biblioteca
- ☐ Na internet
- ☐ Nos *media* (jornais/ rádio/ televisão)
- ☐ Adquirindo-a
- ☐ Junto de professores
- ☐ Junto de colegas
- ☐ Outro: _____

15. Em média, com que frequência utiliza os serviços *online* da biblioteca?

- ☐ Diariamente
- ☐ Várias vezes por semana
- ☐ Várias vezes por mês
- ☐ Uma vez por mês
- ☐ Quase nunca
- ☐ Nunca

16. Que serviços online da biblioteca utiliza?

- ☐ Catálogo *online*
- ☐ Revistas *online*/ bases de dados
- ☐ Livros-eletrónicos
- ☐ *Site* da biblioteca

- ☐ Serviço de referência *online*
- ☐ Consultar conta/ renovar empréstimos
- ☐ Outro: _____

17. Globalmente, como classifica o seu nível de satisfação em relação ao serviço de biblioteca da FLUP?

- ☐ Completamente satisfeito
- ☐ Bastante satisfeito
- ☐ Medianamente satisfeito
- ☐ Pouco satisfeito
- ☐ Nada satisfeito

18. Tem vontade de voltar?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Data da realização: _____

ANEXO B

QUESTIONÁRIO COLABORADORES

- Biblioteca Central da Faculdade de Letras (BCFLUP) -

No âmbito da realização da minha dissertação, fase final do Mestrado em Ciência da Informação, solicito a sua colaboração neste pequeno questionário, no sentido contribuir para avaliação de desempenho em curso. O conjunto de questões que apresento não é de grande dimensão, no entanto representa uma importância extrema face ao sucesso desta dissertação. Agradeço desde já o contributo.

a. Género: Feminino ☐ Masculino ☐

b. Idade:

c. Categoria Profissional:

1. Qual o grau de ensino que detem atualmente?

- ☐ Ensino Básico
- ☐ Ensino Secundário
- ☐ Curso Técnico
- ☐ Bacharelato
- ☐ Licenciatura
- ☐ Pós-graduação
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutoramento

2. Em qual das áreas funcionais desempenha as suas funções enquanto funcionário da BCFLUP?

- ☐ Serviço de aquisição e expediente
- ☐ Serviço de tratamento técnico e de controlo de coleções
- ☐ Serviço de referência, leitura e empréstimo
- ☐ Serviço de extensão e formação

☐ Serviço de publicações e gestão de permutas

3. Quais as atividades que desempenha na área funcional que assinalou na questão anterior?

4. Quais são os objetivos da área funcional da BCFLUP em que desempenha atividades profissionais?

5. Como classifica o seu desempenho para a prossecução dos objetivos que mencionou na resposta anterior?

- ☐ Excelente
- ☐ Muito bom
- ☐ Bom
- ☐ Razoável
- ☐ Mau

6. De acordo com a sua experiência profissional, o volume da coleção atualmente disponibilizada pela biblioteca é satisfatório em relação às necessidades dos utilizadores?

- ☐ Sim
- ☐ Não

7. Na sua opinião, o conteúdo da coleção atualmente disponibilizada pela biblioteca é satisfatório face às necessidades dos utilizadores?

- ☐ Sim
- ☐ Não

8. Considera, de acordo com as necessidades dos utilizadores, que as áreas que estes podem utilizar dentro da biblioteca são:

- ☐ Excelentes
- ☐ Muito Boas
- ☐ Boas
- ☐ Satisfatórias
- ☐ Insatisfatórias

9. Quando é solicitado enquanto colaborador da biblioteca por um utilizador/visitante faz disso prioridade?

☐ Sim

☐ Não

10. Considera o número de funcionários adequado ao fluxo da biblioteca?

☐ Sim

☐ Não

11. Quando os utilizadores não encontram os documentos que procuram é porque:
(Assinale a frequência com que as seguintes situações ocorrem)

11.1. Não Existem

☐ Nunca

☐ Quase nunca

☐ Às vezes

☐ Muitas vezes

☐ Sempre

11.2. Estão fora do sítio

☐ Nunca

☐ Quase nunca

☐ Às vezes

☐ Muitas vezes

☐ Sempre

11.3. Não sabem procurar nas estantes

☐ Nunca

☐ Quase nunca

☐ Às vezes

☐ Muitas vezes

☐ Sempre

11.4. Não conhecem o sistema de classificação

☐ Nunca

☐ Quase nunca

☐ Às vezes

☐ Muitas vezes

☐ Sempre

11.5. O sistema de classificação/ catalogação não é claro

- ☐ Nunca
- ☐ Quase nunca
- ☐ Às vezes
- ☐ Muitas vezes
- ☐ Sempre

11.6. Não costumam recorrer à ajuda dos colaboradores

- ☐ Nunca
- ☐ Quase nunca
- ☐ Às vezes
- ☐ Muitas vezes
- ☐ Sempre

11.7. Não encontram ninguém a quem recorrer

- ☐ Nunca
- ☐ Quase nunca
- ☐ Às vezes
- ☐ Muitas vezes
- ☐ Sempre

12. Considera que as coleções da Biblioteca Central da FLUP estão dispostas do melhor modo?

- ☐ Sim
- ☐ Não

13. Se respondeu não à questão anterior explicita o porquê? Qual seria a alternativa que sugeriria para que essa lacuna fosse corrigida?

14. Como avalia a celeridade do processo de empréstimo interbibliotecas?

- ☐ Excelente
- ☐ Muito Boa
- ☐ Boa
- ☐ Satisfatória
- ☐ Insatisfatória

15. Vê nos serviços *online* da biblioteca uma ameaça ao seu posto de trabalho?

- ☐ Sim
- ☐ Não

16. Quando necessita de informação para desempenhar as suas funções profissionais e recorre às coleções da Biblioteca Central da FLUP consegue satisfazê-las:

- ☐ Sempre
- ☐ Quase sempre
- ☐ Muitas vezes
- ☐ Algumas vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

17. Globalmente, como classifica o seu nível de satisfação em relação ao ambiente de trabalho que existe no serviço de biblioteca da FLUP?

- ☐ Completamente satisfeito
- ☐ Bastante satisfeito
- ☐ Medianamente satisfeito
- ☐ Pouco satisfeito
- ☐ Nada satisfeito

Data da realização: _____

ANEXO C

Entrevistas - Áreas Funcionais

- Biblioteca Central da Faculdade de Letras (BCFLUP) -

I

1. Qual a área funcional da Biblioteca Central da FLUP pela qual é responsável?

Biblioteca Central

2. Quais as principais funções que desempenha enquanto responsável por esta área funcional da BCFLUP?

- Gestão das pessoas;
- Preocupação com os espaços da biblioteca;
- Polivalência.

3. Se pudesse mudar algo em relação às funções que desempenha na biblioteca, o que seria?

Nada.

4. Quantas pessoas constituem este serviço?

18.

5. Como classifica o desempenho dos colaboradores desta área funcional face às condições de trabalho que lhes são dadas?

Muito Bom.

6. Mantém contacto com a direção da Biblioteca Central da FLUP com que periodicidade?

Diariamente.

7. Que meios utiliza para estabelecer esse contacto?

Pessoalmente;
Contacto Telefónico;
E-mail;
Recados (*post-it*).

8. Considera que as atividades à responsabilidade desta área são cumpridas com sucesso? Em que medida? Exemplos?

Sim.
Tempo extra em casa;
Horas extra no local de trabalho.

9. Quais são os aspetos mais críticos que esta área funcional apresenta?

Falhas na comunicação entre a equipa.

10. Qual é, na sua opinião, a solução para essas questões que mencionou na resposta anterior?

Edital;
Intranet;
Placard para reuniões.

Entrevistado: Isabel Pereira Leite

Data da realização: 23 de maio de 2016

II

1. Qual a área funcional da Biblioteca Central da FLUP pela qual é responsável?

Serviço de Aquisição e Expediente

2. Quais as principais funções que desempenha enquanto responsável por esta área funcional da BCFLUP?

- Responder às necessidades dos utilizadores;
- Análise das propostas;
- Analisar os melhores preços no mercado e adquirir os recursos.

3. Se pudesse mudar algo em relação às funções que desempenha na biblioteca, o que seria?

Nada.
Em relação ao serviço em si: estudantes poderem ser proponentes.

4. Quantas pessoas constituem este serviço?

1.

5. Como classifica o desempenho dos colaboradores desta área funcional face às condições de trabalho que lhes são dadas?

Muito Bom.

6. Mantém contacto com a direção da Biblioteca Central da FLUP com que periodicidade?

Diariamente.

7. Que meios utiliza para estabelecer esse contacto?

Pessoalmente;
Contacto Telefónico.

8. Considera que as atividades à responsabilidade desta área são cumpridas com sucesso? Em que medida? Exemplos?

Feedback dos proponentes é bom.

Exemplo: Documentação pertencente a um fundo de Évora foi digitalizada e disponibilizada.

9. Quais são os aspetos mais críticos que esta área funcional apresenta?

N/A.

10. Qual é, na sua opinião, a solução para essas questões que mencionou na resposta anterior?

N/A.

Entrevistado: Felismina Odete da Veiga Teixeira

Data da realização: 23 de maio de 2016

III

1. Qual a área funcional da Biblioteca Central da FLUP pela qual é responsável?

Serviço de Referência, Leitura e Empréstimo

2. Quais as principais funções que desempenha enquanto responsável por esta área funcional da BCFLUP?

- Apoio aos utilizadores na investigação;
- Funções de colaborador presente nas salas de leitura;
- Gestão dos RH;
- Regulamentação do serviço de empréstimo;
- Elaboração de relatórios.

3. Se pudesse mudar algo em relação às funções que desempenha na biblioteca, o que seria?

Mais contacto com os utilizadores.

4. Quantas pessoas constituem este serviço?

8.

5. Como classifica o desempenho dos colaboradores desta área funcional face às condições de trabalho que lhes são dadas?

Muito Bom.

6. Mantém contacto com a direção da Biblioteca Central da FLUP com que periodicidade?

Diariamente.

7. Que meios utiliza para estabelecer esse contacto?

Pessoalmente;
Contacto Telefónico;
E-mail;
Recados (*post-it*).

8. Considera que as atividades à responsabilidade desta área são cumpridas com sucesso? Em que medida? Exemplos?

Sim. Dado o contexto (condições).

9. Quais são os aspetos mais críticos que esta área funcional apresenta?

Envolvimento de toda a equipa de colaboradores da biblioteca nesta área funcional.

10. Qual é, na sua opinião, a solução para essas questões que mencionou na resposta anterior?

Maior número de elementos na equipa principal.

Entrevistado: Isabel Pereira Leite

Data da realização: 20 de maio de 2016

IV

1. Qual a área funcional da Biblioteca Central da FLUP pela qual é responsável?

Serviço de Tratamento Técnico e Controlo de Coleções

2. Quais as principais funções que desempenha enquanto responsável por esta área funcional da BCFLUP?

- Execução e verificação de indexação;
- Correção/ Alimentação do ficheiro de autoridades;
- Reorganização de espaços;
- Identificação de falhas na organização das coleções;
- Definição de cotas;
- Coordenação das bibliotecas departamentais.

3. Se pudesse mudar algo em relação às funções que desempenha na biblioteca, o que seria?

- Uniformização das cotas;
- Reorganização dos fundos; Seleção de bibliografia;
- Reabilitação do fundo primitivo;
- Destacamento de colaborador da biblioteca central para tratamento das bibliotecas departamentais.

4. Quantas pessoas constituem este serviço?

6.

5. Como classifica o desempenho dos colaboradores desta área funcional face às condições de trabalho que lhes são dadas?

Excelente.

6. Mantém contacto com a direção da Biblioteca Central da FLUP com que periodicidade?

Diariamente.

7. Que meios utiliza para estabelecer esse contacto?

Pessoalmente;
Contacto Telefónico;
E-mail.

8. Considera que as atividades à responsabilidade desta área são cumpridas com sucesso? Em que medida? Exemplos?

Sim.
Exemplo: catalogação feita corretamente.

9. Quais são os aspetos mais críticos que esta área funcional apresenta?

Degradação do fundo primitivo;
Falha na comunicação de detalhes.

10. Qual é, na sua opinião, a solução para essas questões que mencionou na resposta anterior?

Investimento na recuperação do fundo primitivo.
Reuniões expositivas formais; Criação de edital.

Entrevistado: Maria Helena Miranda

Data da realização: 23 de maio de 2016

V

1. Qual a área funcional da Biblioteca Central da FLUP pela qual é responsável?

Serviço de Extensão e Formação

2. Quais as principais funções que desempenha enquanto responsável por esta área funcional da BCFLUP?

- Formação de utilizadores;
- Orientação de visitas guiadas;
- Sessões de formação para utilização dos recursos eletrónicos da BCFLUP;
- Coordenação do American Corner Portugal;
- Coordenação de exposições bibliográficas, iconográficas e documentais.

3. Se pudesse mudar algo em relação às funções que desempenha na biblioteca, o que seria?

Incluir mais recursos humanos.

4. Quantas pessoas constituem este serviço?

6.

5. Como classifica o desempenho dos colaboradores desta área funcional face às condições de trabalho que lhes são dadas?

Excelente.

6. Mantém contacto com a direção da Biblioteca Central da FLUP com que periodicidade?

Diariamente.

7. Que meios utiliza para estabelecer esse contacto?

Pessoalmente;
Contacto Telefónico;
E-mail;
Recados (*post-it*).

8. Considera que as atividades à responsabilidade desta área são cumpridas com sucesso? Em que medida? Exemplos?

Sempre a 100%.
Exemplo: visita inesperada conduzida por uma colaboradora sem qualquer tipo de preparação; 5 exposições em simultâneo.

9. Quais são os aspetos mais críticos que esta área funcional apresenta?

Fraca divulgação da atividades.

10. Qual é, na sua opinião, a solução para essas questões que mencionou na resposta anterior?

Divulgação da biblioteca nas redes sociais;
Alargamento do orçamento (RH).

Entrevistado: Isabel Pereira Leite

Data da realização: 23 de maio de 2016

VI

1. Qual a área funcional da Biblioteca Central da FLUP pela qual é responsável?

Serviço de Publicações

2. Quais as principais funções que desempenha enquanto responsável por esta área funcional da BCFLUP?

- Assegurar o processo de edição;
- Controlo das publicações FLUP;
- Divulgação das publicações FLUP;
- Distribuição das publicações FLUP;
- Manutenção e atualização do catálogo de publicações;
- Venda direta das publicações FLUP;
- Participação da FLUP em feiras do livro.

3. Se pudesse mudar algo em relação às funções que desempenha na biblioteca, o que seria?

Tempo de entrega do material para edição.

4. Quantas pessoas constituem este serviço?

1.

5. Como classifica o desempenho dos colaboradores desta área funcional face às condições de trabalho que lhes são dadas?

Bom.

6. Mantém contacto com a direção da Biblioteca Central da FLUP com que periodicidade?

Diariamente.

7. Que meios utiliza para estabelecer esse contacto?

Pessoalmente;
Contacto Telefónico;
E-mail;
Recados (*post-it*).

8. Considera que as atividades à responsabilidade desta área são cumpridas com sucesso? Em que medida? Exemplos?

Cumpridas com sucesso mediante cumprimento de prazos dos coordenadores das publicações;
Exemplos Participação do serviço/ instituição em feiras do livro gera visibilidade para a FLUP; Diminuição dos custos das publicações.

9. Quais são os aspetos mais críticos que esta área funcional apresenta?

Inflexibilidade dos prazos para publicação.

10. Qual é, na sua opinião, a solução para essas questões que mencionou na resposta anterior?

Coordenadores dos periódicos devem cumprir prazos.

Entrevistado: Ana Paula Soares

Data da realização: 1 de junho de 2016

ANEXO D

Entrevista – *Diretor SDI*

- Biblioteca Central da Faculdade de Letras (BCFLUP) -

1. Qual a visão a Biblioteca Central da Faculdade de Letras?

“Ser um serviço de referência no âmbito da FLUP e da UP no que diz respeito à disponibilização de recursos informacionais e tecnológicos de apoio ao ensino e à investigação na área das ciências sociais e humanas.”

2. Quais as principais funções que desempenha enquanto diretor da BCFLUP?

Planeamento, organização, direção, coordenação e control de todo o serviço.

3. Mantém contacto com a direção da FLUP com que periodicidade?

Mensalmente;
Pontualmente mediante necessidade.

4. Que meios utiliza para estabelecer esse contacto?

Presencial;
E-mail.

5. Quantas pessoas constituem este serviço?

18.

6. Como classifica o desempenho dos colaboradores deste serviço face às condições de trabalho que lhes são dadas?

Muito Bom.

7. Considera que as necessidades dos utilizadores deste serviço são satisfeitas?

Sim.

Os utilizadores da BCFLUP têm disponíveis os meios principais para desenvolver a sua atividade como estudantes/ colaboradores FLUP/ docentes universitários.

8. Como classifica a divulgação que atualmente é feita deste serviço?

Boa. Com possibilidade de melhoria.

9. Quais são os aspetos mais críticos, a nível informacional, que a biblioteca apresenta?

Orçamento reduzido;

Falta de espaço;

Falta de controlo ambiental;

Acessos pouco adequados às necessidades dos utilizadores de mobilidade reduzida;

Comunicação com o exterior fraca.

10. Qual é, na sua opinião, a solução para essas questões que mencionou na resposta anterior?

Orçamento: Aumentar as dotações orçamentais da biblioteca (FLUP > UP);

Espaço: Alugar instalações extra-FLUP para armazenar coleções menos utilizadas;

Questões ambientais: Investimento inicial + manutenção de climatização completamente dependente do orçamento;

Entrada: Tornar mais facilmente acessível aos utilizadores de mobilidade reduzida;

Comunicação com o exterior: Maior visibilidade em meios de comunicação já existentes, por exemplo: redes sociais.

Entrevistado: João Emanuel Cabral Leite

Data da realização: maio de 2016